

مجلة

الجامعة الاسكندنافية

المحكمة في

العلوم الإنسانية والأساسية والتطبيقية

تأسست مجلة الاسكندينافية في عام ٢٠٠٩، لتكون ناطقة باسم الجامعة الاسكندينافية، وهي مجلة الكترونية محكمة ذات طابع أكاديمي بحثي، متخصصة بمختلف علوم المعرفة التي تشملها الجامعة تصدر فصلياً أي كل ثلاثة أشهر.

أهدافها:

- إتاحة الفرصة للباحثين نشر بحوثهم المبتكرة في جميع فروع المعرفة.
- سد الفراغ الذي تعاني منه المكتبة الإلكترونية العربية في مجال البحوث الأكاديمية.
- المساهمة في تطوير البحث العلمي وتقديم دراسات تخدم القرّاء في شتى بقاع العالم.
- الاستفادة من التقدم العلمي خدمة للإنسانية..

المقالات :

كلمة رئيس التحرير :

العدد الافتتاحي لأول مجلة محكمة الكترونية في العالم:

الحمد لله رب العالمين الذي ابتدأ تنزيل كتابه العزيز بكلمة (اقرأ)، وصلاة وسلاماً على نبينا محمد الذي علّمنا أن طلب العلم فريضة على كل مسلم.

انطلقت الجامعة الاسكندينافية منذ أشهر خلت، وشَرَعت منارتها ببث أنوارها على الناس مخاطبة عقولهم وأفئدتهم غير آبهة بلون أو عصب، فالعلم خصه الله بني آدم ولم يجعل له جنسية تذكر، فلجميع الناس أبيضهم وأسودهم وأصفرهم عربيّهم وأعجميّهم الحق في اكتساب معارفه.

لقد اختارت جامعتنا انطلاقتها بأسلوب التعليم الالكتروني لإيمانها بأهميته المستقبلية لخدمة البشرية، وبما أنها تنشد التميّز عن غيرها من الجامعات، فقد أطلقت مجلتها المحكّمة بصيغة الكترونية أيضاً لتكون الطريق الأسرع والأكثر حيوية لنشر العلوم في هذه المعمورة.

وما نُلزم به أنفسنا، ونَعدُ به زملاءنا وطلابنا، أن تكون مجلتنا مجلة محكّمة وفق القواعد والأصول المتعارف عليها أكاديمياً، وأن تتميز بإتاحة صفحاتها لجميع الباحثين لنشر العلم النافع. وحيث أن جامعتنا تمتلك اختصاصات فريدة، منها كلية مناهج البحث العلمي، لذلك نعتقد بأن لهذه المجلة المحكّمة تفرّداً عالمياً يخصها في مجال البحث العلمي.

ومجلتنا لن تقتصر على اللغة العربية التي نعتزّ بها ونجلّها، بل ستشمل غيرها كالإنكليزية والفرنسية، فكوادرنا التدريسية تضم طيفاً واسعاً من المختصين من جميع أنحاء العالم.

بسم الله.. توكلت على الله.. ولا حول ولا قوة إلا بالله..

رئيس التحرير

أ.د. سامر مظهر قنطقجي

التصويت الإلكتروني بين التجربتين العربية والغربية "نظرة حول التجربة الإماراتية"

محمد أبو بكر عبد المقصود.

مدرس مساعد بقسم القانون العام .

كلية الحقوق جامعة المنصورة .

جمهورية مصر العربية .

....

مقدمـة

تسعى الحكومات دائماً لاستخدام الوسائل التي يمكن أن توفر للمواطنين القدرة على التعبير عن آرائهم بأسرع وأسهل طريقة ممكنة، حيث إنَّ استمرار استجابة الحكومات لأفضليات مواطنيها، يعدُّ أحد العناصر الرئيسَة للديمقراطية. ولقد مكَّنت التطورات التكنولوجية الحكوماتِ من تقديم خدمات أكثر ملاءمة عن طريق شبكة الإنترنت، خاصة في ظل التزايد المستمر في عدد مستخدمي الإنترنت، والذي وصل عام ٢٠٠٧ إلى ما يقرب من ١,٣ بليون مستخدم حول العالم(١).

إن الإقبال على التصويت أمرٌ حيوي لصحَّة الديمقراطية، وخاصَّة التصويت الإلكتروني، (Electronic voting)، والذي من شأنه أن يعدَّ خياراً مثالياً للعديد من المواطنين، إذ يعد التصويت الإلكتروني من أهمِّ الآثار الاجتماعية للوسائل التكنولوجية الحديثة، حيث يؤدِّي إلى زيادة مشاركة المواطنين في العملية السياسية، وبالتالي إلى تحسين العلاقة بين الدول وشعوبها، مما يقود في النهاية لمزيد من الديمقراطية المباشرة.

---

(١) د/ رشا على الدين، النظام القانونـي لعقد السياحة الإلكترونـي، مطبعة جامعة المنصورة، ٢٠٠٩، ص٣٣ .

تفرض علينا قواعد البحث السليمة أن نتعرَّض بداية لماهية التصويت الإلكتروني بوصفه السبيل لبيان تعريفه وأنواعه، والتي تفتح أمامنا الطريق للوقوف على أهمِّ مزاياه ومثالبه، مستعرضين تجربة الدول العربية في هذا الصدد، وختاماً نقارن بين هذه التجربة العربية ومثيلتها في الدول الغربية.

وعلى هذا الأساس يمكننا تقسيم البحث إلى ثلاثة مباحث، وهي:

المبحث الأول: ماهية التصويت الإلكتروني.

المبحث الثاني: التصويت الإلكتروني بين القبول والرفض.

المبحث الثالث: التصويت الإلكتروني والتجربة السياسية في الشرق والغرب.

المبحث الأول:

ماهية التصويت الإلكتروني:

إنَّ البحث في ماهية التصويت الإلكتروني يقتضي منَّا أن نعرض أولاً لتعريف التصويت الإلكتروني، ثم نبين ثانياً أنظمة التصويت الإلكتروني، وذلك على النحو التالي:

المطلب الأول:- تعريف التصويت الإلكتروني.

المطلب الثاني:- أنظمة التصويت الإلكتروني.

المطلب الأول

تعريف التصويت الإلكتروني

يعرَّف التصويت الإلكتروني بأنه عبارة عن الإدلاء بالصوت الانتخابي عبر طائفة واسعة من تكنولوجيا الاتصالات الإلكترونية، بما في ذلك الهاتف، وشبكات اللاسلكي المحدودة، والكمبيوتر دون الاتصال بالإنترنت، وأخيرًا الإنترنت(١).

كما يقصد بعملية التصويت الإلكتروني مباشرة الحق السياسي في الانتخابات، واختيار المرشحين من خلال استخدام تقنية المعلومات بدلا من الطرق التقليدية كالأوراق، ثم تخزين النتائج في أنظمة الحاسب الآلي، وفق معايير فنية وأمنية معينة، لتحقيق أقصى درجات الشفافية والدقة والأمن، مما يضمن نزاهة العملية الانتخابية بصورتها الإلكترونية(٢).

ويمكن استخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة في العملية الانتخابية، بدءًا من تسجيل الناخبين في كشوف الانتخاب، مرورًا بالإدلاء بالصوت الانتخابي، وانتهاءً بعدِّ وفرز الأصوات، ثم إعلان نتيجة الانتخاب.

والتصويت الإلكتروني، بهذا المعنى الواسع قد اتسع نطاقه منذ أواخر العقد الماضي، فالناخبون في كلٍّ من بلجيكا وهولندا قد استخدموا نظام الشاشات التي تعمل باللمس، وأجهزة الكمبيوتر والبطاقات الذكية، حيث تُسجل الأصوات ويتمُّ تحويلها إلى قاعدة البيانات الإلكترونية، وذلك لكي يتمَّ فرز الأصوات وعدُّها، تمهيدًا لإعلان نتيجة الانتخاب.

ومن الجدير بالذكر أنَّ البرازيليين قد استخدموا الكمبيوتر من ضمن المتطلَّبات الأساسية للتصويت في مراكز الاقتراع منذ عام ١٩٩٠، وبناء على ذلك فقد تعاقدت الحكومة البرازيلية مع الشركة الأمريكية للاقتراع عبر الإنترنت American Internet Election Company (Safe vote Inc.,) في الانتخابات الفيدرالية لعام ٢٠٠٠.

كما شهدت جنوب إفريقيا في يونيو ١٩٩٩ انتخابات ديمقراطية، تمَّ إجراؤها من خلال شبكة من الحواسيب الآلية، التي تربط مراكز الاقتراع في القرى النائية والمدن بالمقر المركزي في بريتوريا(٣).

R. GIBSON, Elections Online: Assessing Internet Voting in Light of the Arizona Democratic Primary, Political Science Quarterly, Vol. 116, No. 4 (Winter, 2001-2002), P. 564 and also see at, http://en.wikipedia.org/wiki/E-voting, 12-3-2009.

See at, http://www.bna.bh/?ID=85602, 10-3-2009. (٢)

S. GOODLEY, Government considers online voting, see (٣) at,http://www.telegraph.co.uk...rrrrrrrq&pg=/et/00/11/16/ecnvotel6.htm, 1-3-2009.

المطلب الثاني

أنظمة التصويت الإلكتروني

تنوَّعت أنظمة التصويت الإلكتروني، فاستخدمت بعض الدول نظام المسح البصري، واستخدمت الأخرى نظام لمس الشاشة، وأخيرا تم الاعتماد على الإنترنت في التصويت.

أولاً: المسح البصري (Ocular Scanner):

تتمثل آلية هذا النظام عن طريق الاقتراع من خلال وضع علامات داخل دوائر أو مربعات أو مستطيلات تملأ من خلال قلم رصاص أو حبر من قبل الناخب، وتستخدم تقنية المسح البصري لقراءة هذه العلامات، إلا أنَّ بعض الأنظمة الخاصة بالمسح البصري تستلزم التأشير داخل تلك المربعات باستخدام أقلام معينة تسمى أقلام "السونت" أو استعمال الآلة الكاتبة لملئ الخانات- ويراعى أن معظمها يحظر استخدام القلم الأحمر. وهكذا فإنَّ هذا النظام يسمح للناخبين بوضع أوراق الاقتراع مباشرة على جهاز المسح البصري وإخباره بصلاحية التأشير أو عدم صلاحيته، وبالتالي إعادة التأشير مرة أخرى.

ثانياً: لمس الشاشة (Touch Screen):

من خلال هذا النظام يقوم الناخب بإدخال رقم الهوية الخاص به، فتظهر على الشاشة أمامه صور أو رموز المرشَّحين، فيقوم الناخب بلمس صورة أو رمز المرشح الذي يرغب في اختياره، حيث ينتقل هذا الاختيار تلقائيا إلى ذاكرة الجهاز لكي يتم تخزينه دون تغير لحين إجراء عملية الفرز والعد وإعلان النتيجة.

ويتطلب هذا النظام:-

١- عددا من أجهزة الكمبيوتر يتناسب مع عدد الناخبين، كي لا يحتاج الناخبون إلى الانتظار لفترات طويلة لكي يدلوا بأصواتهم.

٢- نقل أجهزة الحاسب الآلي وحفظها بطريقة آمنة وسرية، بأن يكون لكل جهاز كلمةُ سرٍّ خاصة به (password) لا يعرفها إلاَّ رئيس لجنة الانتخابات. كما يتطلب ذلك مراجعة الأجهزة وفحصها بشكل كامل قبل عملية الاقتراع، للتأكد من صلاحيتها لإجراء عملية الاقتراع.

٣ـ يسجل الصوت على جهازين منفصلين على أقل تقدير، بحيث إذا ما تلف أحدهما أو تعطل وجد البديل له. وكان ذلك واضحاً في الانتخابات المحلية في بلجيكا عام ٢٠٠٠، حيث يسلم الناخبون عند دخولهم مقر الاقتراع بطاقة ذكية، يقوم الناخب بإدخالها في جهاز التصويت المتصل بالكمبيوتر، ثم يقوم الناخب بالضغط على أزرار على شاشة الكمبيوتر لاختيار المرشح، وعندما يتم الاختيار يرى الناخب التصويت الذي قام به على الشاشة قبل التصديق على الاختيار، فيخزن التصويت الكترونياً على كل من جهاز الكمبيوتر والبطاقة الذكية.

٤ـ يتطلب أن تتصل أجهزة الكمبيوتر في جميع مراكز الاقتراع بمركز الاقتراع المركزي عن طريق الإنترنت، حيث إنَّه بمجرد أن يتم التصديق على اختيار الناخب يُرسل مباشرة إلى مركز الاقتراع الرئيس، ليقوم بعملية عد الأصوات بطريقة تلقائية.

٥ـ ضرورة تزويد مراكز الاقتراع ببطاريات أو مولدات طوارئ، وذلك لتفادي خطر انقطاع الكهرباء يوم الانتخاب.

ثالثًا: التصويت عبر الإنترنت (التصويت عن بعد) (Online Voting) :

يتمثَّل هذا النظام من أنظمة التصويت الإلكتروني في قيام الناخب بإجراء عملية التصويت عن طريق الدخول للموقع المخصص للعملية الانتخابية، والذي أنشأته الهيئة المسئولة عن العملية الانتخابية، ثم يضغط على أيقونة معيَّنة، فيُطلب منه إدخال بياناته الشخصية، والتي منها رقم الهوية الخاص به، والذي لا يتكرَّر مع مُواطن آخر، ثم يُدخل بعد ذلك الرقم السري الذي تكون الهيئة المسئولة عن الانتخابات قد زوَّدته به من قبل، عن طريق البريد الإلكتروني مثلاً. ثم بعد ذلك يظهر أمامه على الشاشة أسماءِ المرشحين أو رموزهم لكي يختار من بينهم المرشح الراغب في اختياره، وبعد هذا الاختيار تظهر للناخب على الشاشة بياناتُه الشخصية التي أدخلها واسمَ أو رمزَ المرشَّح الذي اختاره، وبالضغط على أيقونة تؤكد اختياره، ويرسل هذا الاختيار مباشرة إلى مركز الاقتراع الرئيس، الذي يقوم تلقائياً بتسجيل الاختيار تمهيداً لمرحلة الفرز والعدِّ وإعلان النتيجة. وهذا ما فعلته ولاية لويزيانا بالولايات المتحدة الأمريكية عام ٢٠٠٠، وكذلك الحال في انتخابات بلدية "أنيير" بسويسرا عام ٢٠٠٣.

ومن الجدير بالذكر أنَّ هناك فارقاً بين التصويت الإلكتروني والتصويت عن بعد، حيث إنَّ التصويت عن بعد يتطلَّب اتصال الوسيلة الإلكترونية بشبكة الإنترنت مباشرة، أمَّا التصويت الإلكتروني فيكفي فيه استخدام وسيلة إلكترونية في عملية التصويت دون أن يحتاج ذلك اتصال بشبكة الإنترنت. ولكن في الوقت نفسه يجب التأكيد على أنَّ كلَّ تصويت من بعد يُعد تصويتاً إلكترونياً، بينما لا يُعد كل تصويت إلكتروني تصويتاً عن بعد.

عرضنا في هذا المطلب لماهية التصويت الإلكتروني من حيث تعريفُه وأنواعه، والتي تعد مدخلاً صحيحاً للحديث عن مثالب ومميزات هذا النمط الجديد للتصويت.

المبحث الثاني

التصويت الإلكتروني بين الرفض والقبول

إنَّ الانتقال من نظام التصويت التقليدي إلى نظام التصويت الإلكتروني ليس بالأمر اليسير، حيث لاقى نظامُ التصويت الإلكتروني الكثيرَ من الانتقادات، تتمثل في كونه يؤدِّي إلى عدم المساواة بين الناخبين، كما يؤدِّي إلى انتهاك الخصوصية وإلى عدم النزاهة، وأخيرا يتسبَّب في انخفاض مستوى المشاركة.

ولكن على الوجه الآخر هناك رأى يؤيد وبشدَّة الأخذ بنظام التصويت الإلكتروني، لِما له من مزايا عديدة، يتمثل أهمها في زيادة المشاركة السياسية للمواطنين، كما أنَّه يؤدى إلى زيادة الكفاءة الإدارية.

وعلى هذا الأساس يمكننا تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين، وذلك على النحو التالي:

المطلب الأول:- عيوب التصويت الإلكتروني.

المطلب الثاني:- مميزات التصويت الإلكتروني.

المطلب الأول:

عيوب التصويت الإلكتروني:

أولا: الإخلال بالمساواة بين الناخبين، حيث إنَّه يميِّز بين الأغنياء الذين يملكون القدرة على شراء الحاسب الآلي والاتصال بشبكة الإنترنت، وبين الفقراء الذين لا تمكنهم ظروفهم المادية السيئة من ذلك. وهو ما يسمى بالفجوة الرقمية (Digital Divide) بين الأغنياء والفقراء.

وقد لخَّص عدم عدالة الموقف بين الممتلئين ماليًا وغيرهم السيد DEBORAH PHILLIPS بقوله: "تخيَّل أن مترو الأنفاق قد دخل محطَّته، وأنَّ البيض قد هرعوا مباشرةً إلى رصيف المحطَّة، بينما على الأقليات أن يعبُروا من خلال باب دوَّار واحداً تلو الآخر ليصلوا لذات القطار، ممَّا يعنى أنَّ عدد البيض الذين سيلحقون بالقطار- بالضرورة- أكثر عددًا من الأقليات، وذلك لسهولة وصولهم للقطار مقارنة بالأقليات"(١).

ثانياً: انتهاك الخصوصية وعدم النزاهة: ويتمثل هذا العيب في إمكانية تسلل قراصنة الإنترنت إلى نظام التصويت لتزوير الانتخابات، كما أنَّ استخدام الرقم السري والبيانات الشخصية غير كاف لمنع العبث والتلاعب بالأصوات الانتخابية، حيث إنَّه وإن كان التزوير والغش موجودين في الانتخابات التقليدية، فإنه يكون أكثر حضورا في نظام الانتخاب الإلكتروني، حيث إنَّ الإدلاء وتخزين ونقل الأصوات يكون أكثر عرضه للتلاعب(٢).

---

(١)

"Think of it as a subway train pulling into the station, and the whites get to run through an open gate to the train, and the minorities have to go through a turnstile, one-by-one. When that train leaves the station, there are going to be disproportionately more white voters on that train. That is the reality of this situation, it's saying some voters are more equal than others." see at, http://www.freedomchannel.com/todays/0303000phillipscf,28-2-2009.

(٢)

A. RUBIN, Security Considerations for Removal of Electronic Voting over the Internet, see at, http://www.avirubin.com, 20-2-2009, K.ALEXANDER & D.JEFFERSON, Internet voting: Proceed cautiously, see at, http://www.sjmercury. com/premium/opinion/columns/e-voting.htm, 1-3-2009, and R.GIBSON, P.R., P. 569.

وتأكيدًا على ذلك ذكرت السيدة KIM ALEXANDER رئيسة مؤسسة غير ربحية للتصويت والاقتراع عن بُعد "أنَّه بعد أن كنت متحمِّسة لفكرة التصويت عبر الإنترنت، ما لبثت أن تراجعت بعد أن شاركت في عملية اقتراع بكاليفورنيا، وأن الفكرة بعد التفكير فيها لمدة خمس دقائق تبدو جذابة، إلا أنه بعد عشرة أشهر من البحث والتجربة غيَّرت رأيي بسبب استحالة التحقق من عدم العبث بحزمة الاقتراع عبر الإنترنت، والخوف حتى من الموظفين القائمين على عملية الاقتراع، حيث إنَّ الاقتراع على الإنترنت يعد مرتعًا للنصب"(٣).

والتلاعبُ بالأصوات وتزويرُها قد يتم بعدَّة طرق، ومنها(٤):

١ـ إرسال مجموعة من الفيروسات تسمى (Trojan Hourse) لأجهزة الكمبيوتر عبر شبكة الإنترنت أو البريد الإلكتروني، لتتعامل مع الصوت الانتخابي لحظة الإدلاء به عبر الإنترنت والتلاعب به قبل نقله وتسجيله لدى مركز الاقتراع المركزي.

٢ـ دخول "الهاكرز" لموقع الانتخاب والتلاعب في عدد الأصوات.

٣ـ التلاعب في الأصوات من قِبل مؤسَّسة الانتخاب المركزي، وذلك لخدمة مرشح معيَّن.

٤ـ وأخيرًا، يمكن التلاعب بنتيجة الانتخاب، وذلك عن طريق إنشاء نسخة وهمية من موقع الانتخاب، وتوجيه الناخبين له عن طريق محرِّكات البحث، وعندما يقوم الناخب بالإدلاء بصوته على هذا الموقع الوهميِّ، يتمُّ تجميع الأرقام السرية والبيانات الشخصية، والتعامل بها في الموقع الحقيقى، وبهذا يكون اختيار الناخب قد تمَّ التلاعب به. وهى ما تسمى بمواقع لاصطياد (Site-Jallcing).

---

(٣)

See at, www.alqabas.com.kw/Temp/Pages/2008/05/15/101_page.pdf, 20-2-2009.

(٤)

THOMAS W. LAUER, Electronic Journal of E-Government, Volume 2, Issue 3, September 2004, see at, http://www.ejeg.com/volume-2/volume2-issue3/v2-iart4.htm,2-3-2009, and R.GIBSON, P.R., P. 570.

ثالثاً: انخفاض مستوى مشاركة المواطنين، حيث إنَّ التصويت الإلكتروني يتطلَّب تعوُّد المواطنين وتدريبهم عليه، وهذا يستغرق وقتاً طويلاً لغرسِ هذه الطريقة في نفوس الناخبين، مما يؤدِّي في النهاية إلى انخفاض مستوى مشاركة المواطنين، خاصَّة في المراحل الأولى لاستعمال هذه الطريقة(٥).

ويضاف إلى ذلك أنَّ الانتخاب عبر الإنترنت يفتقد لميزه مهمة عبَّر عنها الباحث السياسي الأمريكي (RICK VALELLY) في مقاله والذي نشر بمجلة (SLATE) بقوله "إنَّ الذي يميز التصويت الإلكتروني من التصويت التقليدي هو أنَّ التصويت العاديَّ يعد مكوِّناً أساس لطقوس الشعب، حيث يؤدِّي إلى التضامن الاجتماعي وزيادة الترابط بين الناس"(٦).

R. GIBSON, P.R., P. 570.

(٦)

"Real voting is a vital public ritual, that increases social solidarity and binds people together", J. WEISBERG, Voting Online, see at, http://www.slate.co/ne...ries/99-10-26_37750.asp, 3-3-2009

المطلب الثاني:

مميزات التصويت الإلكتروني:

يرى أنصار هذا الاتجاه أنَّ التصويت الإلكترونيَّ له العديد من المزايا من أهمها:

أولاً: زيادة المشاركة السياسية للمواطنين:

إنَّ زيادة أعداد الناخبين يعدُّ من أهم الميزات لنظام التصويت الإلكتروني، وذلك بعد أن انخفضت نسبة المشاركة في نظام الانتخاب التقليدي، حيث تراجعت نسبة المشاركة في انتخابات الرئاسة الأمريكية من ٦٣٪ في عام ١٩٦٠ إلى اقل من ٥٠٪ في ١٩٩٦(١).

ويمكن تلخيص عدم إقبال الناخبين على التصويت التقليدي في عشرة أسباب وضعها مكتب التعداد (Census Bureau U.S) بعد انتخابات الرئاسة الأمريكية سنة ٢٠٠٠ (٢)، و تتمثل في: تعارض موعد الانتخاب مع مواعيد العمل أو الجدول الدراسي، المرض وعدم القدرة الجسدية، عدم الاهتمام، الوجود خارج المدينة، عدم حب المرشحين أو عملية التصويت ذاتها، مشاكل التسجيل والقيد، نسيان يوم التصويت، المشاكل والتعقيدات المتعلقة بأماكن التصويت ولجانه وساعاته، وأخيرا العقبات الخاصة بحالة الطقس السيئة.

واعتُبر السبب الأكثر شيوعا للعزوف عن التصويت، والذي يمثل نسبة ٦١.٣٪ من الأسباب المذكورة سابقًا، وهو الانشغال الذي يمكن تجاوزه باستخدام التصويت الإلكتروني في عملية الاقتراع.

وعلاوة على ذلك فإنَّ التصويت الإلكتروني يعدُّ وسيلة سهلة ومناسبة لكبار السنِّ والمرضى والمعوقين الذين لا تسمح ظروفهم الصحية بالتحرك والذهاب إلى مراكز الاقتراع.

---

(١)

R. GIBSON, P.R., P. 571.

(٢)

L. D. CARTER, Political Participation in a Digital Age: An Integrated Perspective on the Impacts of the Internet on Voter Turnout, see at, http://scholar.lib.vt.edu/theses/available/etd-04252006044422/unrestricted/LCarter_Dissertation_etd_v3.pdf, 12-2-2009.

ثانياً: زيادة الكفاءة الإدارية:

كما يتميز التصويت الإلكتروني عن وسائل التصويت التقليدية بأنَّه يساهم في القضاء على العديد من المشاكل التي تواجه الطرق التقليدية للانتخاب، ومنها(٣):

أ- القضاء على المشكلات المرتبطة باستخدام الورق مثل التلف، والأخطاء في أسماء المرشحين وشعاراتهم، ومشكلة ختم الأوراق، والصعوبات الناتجة عن استخدام كميات كبيرة من الأوراق.

ب- فضلاً عن سرعة إعلان النتيجة والدقة العالية في عملية العد والفرز. وبهذا يكون التصويت الإلكتروني وسيلة ناجحة للقضاء على التزوير وعدم النزاهة في الانتخابات.

ج- توفير الوقت والجهد والمال، حيث إنَّ التصويت الإلكتروني قضى على المشاكل المرتبطة بالانتظار، وإضاعة وقت الناخبين، والتكلفة المادية العالية التي تتطلبها الطرق التقليدية للتصويت.

وباختصار: يمكن القول بأنَّ عملية التصويت الإلكتروني ـ كما يراها كثير من المتخصصين ـ تُعدُّ وسيلة ناجعة لتسهيل العملية الانتخابية من ناحية التكلفة والدقَّة والأمان، الأمر الذي يساهم في دعم وتكريس تقاليد انتخابية للممارسة الديمقراطية، تتوافق مع احتياجات القرن الواحد والعشرين، وعصر التقنية الحديثة.

---

(٣)

R. GIBSON, P.R., P. 571 and see at, http://www.bna.bh/,10-3-2009.

المبحث الثاني:

التصويت الإلكتروني والتجربة السياسية في الشرق والغرب:

أصبح استخدام تقنية التصويت الإلكتروني في الانتخابات أمراً واقعاً لا يمكن تجاهله، حيث إنَّه في ظلِّ ثورة التكنولوجيا والتطورات المتصارعة في مجال تقنية المعلومات، بدا هذا النظام الجديد يفرض نفسه على العالم شرقيِّه وغربيِّه، ممَّا يقتضي منَّا أن نعرض لتجربة كلٍّ من الدول العربية والغربية في التصويت الإلكتروني، على أن نعرض في النهاية لموقف دولة الإمارات العربية المتحدة من التصويت الإلكتروني.

وعلى هذا الأساس يمكن تقسيم هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب:-

المطلب الأول: التصويت الإلكتروني والتجربة السياسية في الشرق.

المطلب الثاني: التصويت الإلكتروني والتجربة السياسية في الغرب.

المطلب الثالث: التصويت الإلكتروني والتجربة السياسية في دولة الإمارات العربية المتحدة.

المطلب الأول:

التصويت الإلكتروني والتجربة السياسية في الشرق:

إنَّ توافر البيئة التكنولوجية المؤهَّلة يعدُّ عاملاً أساسياً لنجاح نظام التصويت الإلكتروني، هذه الحقيقة البسيطة فهمتها الدول العربية، وكان ذلك واضحاً عندما قامت ١٨ دولة عربية بتحرير قطاع خدمات الإنترنت، والذي يعدُّ واحداً من أولى القطاعات التي يتم تحريرها بشكل كامل في معظم البلدان العربية، حيث جاء استخدام الإنترنت كثاني أسرع قطاع من حيث النمو في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، حيث ارتفع عد مستخدمي الإنترنت خلال عام ٢٠٠٧ من ٢٩.٧٣١.٩١٠ إلى ٣٩.٤٠٨.٦٩٠. أي بنسبة ٣٢.٥٥% وفي الوقت نفسه حققت المنطقة العربية نسبة نمو على مستوى أجهزة الكمبيوتر وصلت إلى ٥.٣٥ في خلال العام نفسه(١).

---

(١)

http://adslgate.com/dsl/showthread.php?p=3096719, 13-3-2009.

وبناء على ذلك سنقوم بعرض موقف بعض الدول العربية من الأخذ بنظام التصويت الإلكتروني:

أولاً: جمهورية مصر العربية:

بالنسبة للوضع في مصر، نجدها تسعى دائماً للحاق بركب التطور في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، ففي سنة ١٩٩٩ انعقد المؤتمر القومي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مصر، حيث تم وضع خطة قومية خمسية لنشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتطوير مجتمع المعرفة في مصر. حتى وصل عدد مستخدمي الإنترنت خلال عام ٢٠٠٧ إلى نحو ٨٦٢٠٠٠٠ مستخدم(٢).

وعلى الرغم من توافر البيئة التكنولوجية الصالحة لاستخدام الوسائل الإلكترونية في عملية التصويت، إلاَّ أنَّ مصر ترفض، دون أسباب واضحة حتى الآن، اعتمادَ التصويت الإلكتروني في العملية الانتخابية. ولم يقتصر هذا الرفض بالنسبة للانتخابات البرلمانية والرئاسية فقط ، ولكن امتدَّ الرفض إلى استخدام التصويت الإلكتروني في مجلس الشعب، بحجَّة أنَّ قاعة المجلس غير ملائمة لإجراء مثل هذا التصويت. ومن الجدير بالذكر هنا أنَّ المادة ٣٠٢ من اللائحة الداخلية لمجلس الشعب تنصُّ على مراعاة الحالات التي يؤخذ فيها الرأي نداءً بالاسم، وأن يؤخذ الرأي بإحدى الوسائل الآتية وهي: التصويت الإلكتروني، ورفع الأيدي، والقيام والجلوس، وفي حالة أخذ الرأي بالتصويت الإلكتروني يجوز لثلاثين من الأعضاء الحاضرين الاعتراض كتابة لدى رئيس المجلس، وفي هذه الحالة يجوز للمجلس أخذ الرأي بإحدى الطريقتين الأخريين. وهكذا فإنَّ الأصل في التصويت أن يكون الكترونياً ولا ينتقل لغيره إلاَّ في حالة استحالة تطبيقه.

---

(٢)د/ بشير على باز، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني، دار الكتب القانونية، المحلة الكبرى، القاهرة، ٢٠٠٩، ص ١٣١.

ونرى أنَّه يجب على مصر أن تكمل مسيرتها نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية، وتأخذ بنظام التصويت الإلكتروني في العملية الانتخابية، وذلك لتفادي الانتقادات الموجَّهة لاستخدام الطرق التقليدية بما تتضمنه من طعون انتخابية تتمثل في تزوير نتائج الانتخابات، وعمليات البلطجة والرشوة أمام مراكز الاقتراع المختلفة.

ثانياًً: الكويت:

لقد قامت دولة الكويت باستخدام نظام التصويت الإلكتروني بمجلس الأمَّة، حيث قامت بتثبيت جهاز أمام كلِّ عضو ليجري عملية التصويت من خلاله، حيث يتمُّ حصر نتائج التصويت آليا ومباشرة عقب انتهاء إجراءات التصويت على شاشات العرض الموجودة في القاعة.ش

وفي نفس الوقت قام الناخبون الكويتيون بالإدلاء بأصواتهم في انتخابات مجلس الأمَّة عام ٢٠٠٦، وذلك عن طريق الوسائل الإلكترونية، لذا جاءت الانتخابات النيابية معبرة عن إرادة الشعب الكويتي خالية من أي عيوب أو مطاعن بشبهة التزوير(١).

ثالثاً: قطر:

وفي نفس السياق نجد أنَّ دولة قطر قد استخدمت مؤخَّراً نظام التصويت الإلكتروني بمجلس الشورى، باستخدام تقنيات الحاسب الآلي المرتبط بشبكة واحدة تصل بين جميع الأعضاء وسكرتارية المجلس ورئيسه والمراقبين الاثنين. وتتمثل آلية التصويت في قيام العضو بوضع بصمة على الجهاز، فتظهر نتيجة تصويته مباشرة عند رئيس المجلس والسكرتارية العامة للمجلس.

---

(١) د/ بشير على باز، المرجع السابق، ص ١٤٥.

رابعاً: مملكة البحرين:

لقد أخذت مملكة البحرين نظام التصويت الإلكتروني في التصويت على الميثاق الوطني عام ٢٠٠١ وفي الانتخابات البرلمانية عام ٢٠٠٢. ولقد كانت تجربة مملكة البحرين في استخدام نظام التصويت الإلكتروني عامي ٢٠٠١، ٢٠٠٢ تجربة رائدة ونموذجاً يحتذى به، وأثمرت عن قدر كبير من الخبرة، حيث حرصت البحرين على جعل هذه الانتخابات على درجة عالية من التوافق مع المعايير الدولية للانتخابات، وقامت بإدخال أحدث التقنيات لتسهيل عملية الاقتراع على المواطنين، الأمر الذي أدَّى إلى قيام برنامج الأمم المتحدة الإنمائي في نوفمبر ٢٠٠٥ بتوقيع مذكرة تفاهم مع الجهاز المركزي للمعلومات البحريني لعرض تجربة مملكة البحرين في التصويت الإلكتروني على مستوى دول المنطقة والعالم باللغات العربية والإنجليزية والفرنسية والأسبانية(١).

وتتلخص هذه التجربة في اعتماد مملكة البحرين لنظام التصويت عبر أجهزة الكمبيوتر الموجودة بمراكز الاقتراع، ولقد قامت دائرة استشارة عالمية متخصصة بمراجعة أوامر النظام والشفرة المصدرية والتأكُّد من أنَّ البرنامج المستخدم لا يحتوي على أية ثغرة للتلاعب أو إدخال أصوات أو كشف لهوية الناخب أو انتهاك لخصوصيته، وذلك لضمان الشفافية والوضوح لكلِّ مراحل التصويت الإلكتروني.

-وتحقيقاً لنزاهة وشفافية الانتخابات قامت البحرين بوضع عدة ضوابط عند إجراء التصويت الإلكتروني، وهي:

أ ـ يكون التصويت الإلكتروني اختيارياً بجانب التصويت التقليدي.

ب ـ تحديد نسبة معينة كحدٍّ أقصى للتصويت الإلكتروني.

ج ـ فرز بعض صناديق التصويت الإلكتروني يدوياً.

د ـ فرز الأصوات الكترونياً وإعلانها قبل اليدوية.

---

(١)

See at, http://www.bna.bh/,10-3-2009.

هـ ـ وجود جهات استشارية إشرافية محايدة بمشاركة جمعيات النفع العام في الإشراف على العملية الانتخابية.

و ـ فك التشفير لا يتم إلاَّ عبر جهاز خاص مع القاضي المشرف على لجنة الاقتراع.

ز ـ تزويد مراكز الاقتراع بأنظمة احتياطية للعمل في حالة انقطاع الكهرباء.

ح ـ بالإضافة إلى كلِّ ما سبق فإنَّ مملكة البحرين تمتلك مجموعة من المقومات التي تؤهلها لتطبيق هذه التقنية بما يتفق ونظامها الانتخابي، ومنها مشروع البطاقة الذكية وهي بطاقة متعددة الأغراض والتطبيقات، بجانب كونها هوية رسمية ذات مواصفات أمنية عالية، فإنها تحمل التوقيع الإلكتروني لحامل البطاقة، وكذلك صورة من بصمة الأصابع بصورتها الإلكترونية.

ط ـ وأخيراً وجود غطاء تشريعي وقانوني مناسب، حيث أقرت البحرين قانون المعاملات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني، وهو الغطاء القانوني لكافة المعاملات بصورتها الإلكترونية بما في ذلك التصويت الإلكتروني.

ومن الجدير بالذكر أنَّ قانون مباشرة الحقوق السياسية في مملكة البحرين يسمح للمواطنين المقيمين في الخارج بإجراء عملية الانتخاب عن طريق التصويت الإلكتروني حيث تنص المادة الخامسة والعشرون منه على أنه لكل مواطن مقيَّد في جداول الانتخاب، ووجد خارج مملكة البحرين، أن يبدي رأيه في الاستفتاء والانتخاب بالطريقة العادية أو بالوسائل الإلكترونية، وذلك وفقا للإجراءات التي يصدر بها قرار من وزير العدل، وهى مادة تسمح بإجراء التصويت الإلكتروني للموجودين خارج المملكة، وتحل مشكلة صعوبة حضورهم لمقر السفارات للتصويت(١).

---

(١) وعلى الرغم من نجاح تجربة البحرين في عامي ٢٠٠١ -٢٠٠٢، إلا أن المعارضة قد تصدت وبشدة لإجراء انتخابات ٢٠٠٦ عن طريق التصويت الإلكتروني، مما حدا في النهاية بأمير البحرين بإلغاء نظام التصويت الإلكتروني في انتخابات ٢٠٠٦، ولقد تحفظت المعارضة على التصويت الإلكتروني في عام ٢٠٠٦ للأسباب الآتية:

١- أن هذا القرار أتخذ من طرف واحد وهو السلطة الحاكمة فقط، ولم يوضع أي اعتبار لرأي المواطنين أبداً، وهذه قضية جوهرية لا يمكن لأي مواطن أن يتغاضى عنها، وليس من حق الحكومة أن تضع نفسها في مرتبة متساوية مع كل المواطنين بحيث يكون لها رأي يعادل ويساوي رأي المواطنين جميعاً فضلاً عن سماحها لنفسها بمصادرة رأي المواطنين وحقهم بشكل كامل.

٢- أن هذا القرار أتخذ من طرف تنفيذي – وهو الحكومة - وليس تشريعي، يعني حتى هذا البرلمان الصوري الموجود اليوم تم تجاوزه ومصادرة رأيه.

٣- إن منشأ الاعتراض على التصويت الإلكتروني هو غياب الرقيب المحايد، وكون الحكومة هي السلطة المنفذة والمراقبة.

٤- هناك مسألة خطيرة جداً وهي وجود المجنسين الذين لا أحد يعرف عددهم ولا عناوينهم ولا أي شيء عنهم.

٥- وتبقى المسألة الأخيرة، وهي عدم وجود ضمانات قانونية لنزاهة التصويت، وتوقع حجم الطعن والاعتراض، ما يسبب الفوضى ويزيد من عدم الثقةً تجاه السلطة التنفيذية.

See at, http://www.amal-islami.net/index.php?plugin=news&act=news_read&nid=150,11-3-2009

المطلب الثاني

التصويت الإلكتروني والتجربة السياسية في الغرب

لقد خطت الدول غير العربية خطوات واسعة وثابتة في مجال نظم المعلومات والاتصالات، بما في ذلك التصويت الإلكتروني، وكان ذلك واضحاً في كل من الهند وأمريكا وبعض الدول الأوربية.

أولاً: الهند:

لقد ضربت الهند أروع الأمثلة في التصويت الإلكتروني، حيث استخدمت الهند هذا النظام الجديد أول مرة في تاريخها في الانتخابات البلدية عام ١٩٩٨، وبعد نجاح هذه التجربة قرَّر رئيس لجنة الانتخابات الهندية والمشرف على جهاز التصويت الإلكتروني أنَّه يضمن تمكين ٧٧٠ مليون شخص على الأقل في التصويت بواسطة الكمبيوتر في الانتخابات القادمة. وبناءً عليه تم استخدام التصويت الإلكتروني في ٢٦ دائرة انتخابية من خلال ١٧ ولاية ومقاطعة هندية في الانتخابات البرلمانية التي جرت عام ١٩٩٩. كما تم استخدام هذا النظام في الانتخابات النيابية الهندية في أبريل عام ٢٠٠٤، حيث توجه إلى صناديق الاقتراع ٧٥٠ مليون ناخب لاختيار أعضاء البرلمان من خلال جهاز تصويت الكتروني.

وتتمثل طريقة استخدام هذا الجهاز في أن يدخل الناخب غرفة صغيرة تحتوي على جهاز الكتروني فيه أزرار عديدة وكثيرة مرسوم داخل أو بجوار كلٍّ واحد منها الرمز الانتخابي الذي استعمله المرشح خلال الحملة الانتخابية، ويقوم الناخب بالضغط على الرمز الذي يريد أن يصوِّت له. ثم تخزَّن هذه البيانات على الجهاز لحين إجراء عملية الفرز والعدِّ وإعلان النتيجة من قبل اللجنة المركزية، حيث إنَّ الجهاز له قدرة فائقة على حفظ البيانات في ذاكرة خاصة لفترة تتراوح ما بين ٢٥ إلى ٣٠ سنة.

ومن الجدير بالذكر أنَّ هذا الجهاز يمكِّن كل ثلاثة عشر شخص ممن لهم حق التصويت أن يستخدموه في دقيقة واحدة، علاوة على ذلك أنَّ من لا يستطيع القراءة والكتابة يمكن له أن يستخدم هذا الجهاز، كما أنَّه يؤدِّي إلى إعلان نتيجة الانتخابات بسرعة وسهولة[١].

---

(١) د/ بشير علي باز، المرجع السابق، ص ١٤٦ وما بعدها.

ثانياً: الولايات المتحدة الأمريكية:

تلقى العملية الانتخابية في الولايات المتحدة اهتماماً كبيراً داخل البلاد وخارجها، وخاصة بعد الانتخابات الرئاسية في عام ٢٠٠٠، حيث تأخَّر إعلان اسم الفائز في الانتخابات الرئاسية لمدة ستة أسابيع، وذلك عندما فشلت تقنية البطاقات المثقبة في معرفة خيار الناخبين في ولاية فلوريدا. منذ هذا الوقت بدأت الولايات المتحدة الأمريكية بالتفكير في تعميم استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في عملية الاقتراع، وإعمالا لذلك قامت فلوريدا بالتصديق أخيرا على تشريع يسمح بالأخذ بنظام المسح البصري في عملية التصويت، أمَّا في كاليفورنيا فقد تُرك للناخب حرية الاختيار بين الوسائل التقليدية ونظام المسح البصري، وأخيرا نظام اللمس على الشاشة.

أمَّا بالنسبة لنيويورك، والتي تحتوى على ٦١٠٠ مركز اقتراع تستقبل ١١,٥ مليون ناخب، فما زالت تستخدم الوسائل التقليدية في عملية الاقتراع، والسبب في ذلك ليس لأنَّ الناخبين غير مؤهَّلين تقنيا، بل بسب النزاع حول الجهة التي تدفع ثمن أجهزة التصويت الإلكترونية.

وقد خصصت الحكومة الفيدرالية ٦٤٩,٥ مليون دولار لشراء ماكينات تصويت جديدة، وتم زيادة هذا الرقم في ميزانية عام ٢٠٠٩ إلى ٥, ١ بليون دولار. كما بلغت تكلفة آلات التصويت الإلكتروني في ولاية كاليفورنيا نحو ١٤ بليون دولار، والتي تعمل كليًا بالنظام الإلكتروني.

وتجدر الإشارة أنَّ مراكز الاقتراع تمَّ تزويدها بآلة انتخابية من شأنها مساعدة الناخبين ذوي الحاجات الخاصة في إجراء التصويت بسرية واستقلالية، حيث يستطيع الناخب الضرير أن يضع سماعات على أذنيه متصلة بجهاز التصويت، ثم يلمس شاشة أو أزرارا للإدلاء بصوته. أما بالنسبة للناخب الذي لا يحسن الإنجليزية، فنجد أنَّ مقاطعة لوس انجلوس وفرت بطاقات التصويت بثماني لغات(١).

---

(١)

http://acpss.ahram.org.eg/ahram/2001/1/1/ANAL215.HTM,33- 2009, and, http://www.america.gov/st/elections08-arabic/2008/september/20080922104228ssissirdile0.3123896.html.3-3-2009

ثالثًا: الدول الأوربية:

لقد قام الاتحاد الأوروبي بوضع مجموعة من المعايير القانونية لتنظيم عملية التصويت الإلكتروني، ولضمان تحقيق أقصى قدر من النجاح في ذلك قام الاتحاد بوضع معايير للتصويت الإلكتروني، وتتمثل هذه المعايير في ضرورة أن يكون نظام التصويت مفهوما وسهل الاستخدام، وألاَّ تكون متطلبات التسجيل عائقا أمام الناخبين، على أن يتمَّ تصميمُ النظام بحيث يتم إعطاء الفرصة القصوى لذوى الإعاقة للتصويت، وإضافةً لذلك يمنع الناخب من التصويت أكثر من مرة، وأن يحسب كل صوت مرة واحدة فقط مع إعطاءِ الناخب الفرصة لتغيير اختياره في أية مرحلة من مراحل التصويت أو إلغاءه بكل حرية، وأخيرًا أن يكون النظام الإلكتروني المتبع محصَّنا ضدّض التأثير أو المغالطة من قبل أي شخص.

وعلى هذا الأساس سنعرض في عجالة لتجربة بعض الدول الأوربية في مجال التصويت الإلكتروني.

١ ـ ألمانيا:

قامت ألمانيا في الانتخابات التشريعية ٢٠٠٥ بالاستغناء عن أوراق الاقتراع التقليدية، واستخدام جهاز مزود بلوحة مفاتيح الأحرف الأبجدية، وشاشة عرض صغيرة. أمَّا طريقة التشغيل فهي تشبه إلى حد ما عمل آلة الحسابات البسيطة الموجودة في أماكن البيع والشراء. فعلى شاشة الجهاز يجد المنتخب بطاقة الاقتراع بنفس الشكل المتعارف عليه، وما عليه إلا أن يضع إشارة بجانب الشخص أو الحزب الذي يريد التصويت له. وبعد انقضاء عملية التصويت، يقوم موظفو الدائرة الانتخابية بطباعة بطاقات الانتخاب والاحتفاظ بها لاستخدامها في حالة حدوث طعن في نتائج الانتخابات.

والجدير بالذكر أنَّه قامت ٦٥ دائرة انتخابية فقط بإدخال نظام الاقتراع الآلي، في حين سيتم الانتخاب في الدوائر الأخرى بالطرق التقليدية المعروفة. ولهذا الغرض قامت هذه الدوائر بوضع ٢١٠٠ آلة تحت تصرف الناخب(٢).

وتجدر الإشارة أنَّ القوانين الألمانية وَضعت شروطا صارمة جدا على استخدام الآلات في العمليات الانتخابية. ولعلَّ أهم هذه الشروط هو أن تكون تقنيتها بسيطة واستخدامها سهلا، بحيث يمكن لأيِّ شخص استعمالها دون الحاجة إلى معرفة مسبقة باستخدام التقنيات الحديثة. وأمَّا الشرط الأخير لاستخدامها فهو عدم احتواء الجهاز على نظام تشغيل على الإطلاق مثل نظام Windows أو Linux أو ما شابه ذلك، تفاديا لحدوث عمليات القرصنة الإلكترونية، وتفاديا لاحتكار الشركة المبرمجة لأرقام سرية قد تؤثر في عملية البرمجة.

٢ـ انجلترا:

قامت انجلترا بإجراء عملية اقتراع طموحة وناجحة، وذلك في الانتخابات المحلية التي أقيمت في "سوين دون"، حيث استعملت فيها تقنية آمنة قامت بتطويرها مؤسسة (Every One Counts)، إذ يستطيع الناخبون الإدلاء بأصواتهم عبر الهاتف، والإنترنت، أو بواسطة استعمال حوالي ثلاثمائة جهاز كمبيوتر موزعة على خمسة وستين موقعًا(٣).

---

(٢) See at, http://dw-club.com/dw/article/0,,1711194,00.htm ,10-3-2009.

(٣) http://www.america.gov/st/elections08arabic/2008/september/20080922104228ssissirdile0.3123896.html.3-3-2009.

٣- استونيا:

لقد قامت هذه الدولة الصغيرة في أوروبا الشرقية باستخدام نظام الكتروني جديد يتيح للناخبين، والذين يبلغ عددهم نحو ٩٤٠ ألف ناخب، المشاركة في الانتخابات التشريعية من خلال استخدام شبكة الإنترنت في التصويت، حيث يستطيع الناخب إدخال بطاقة الهوية في جهاز قراءة الكتروني، يمكن التزود به لقاء ستة يورو، ثم يدون اختياره في بطاقة التصويت الإلكترونية، وتأكيده بتوقيعه الإلكتروني. وبذلك تصبح استونيا أول دولة في العالم تنظم انتخابات تشريعية عن طريق استخدام شبكة الإنترنت.

ومن الجدير بالذكر أنَّ قانون استونيا يسمح للناخب الذي أدلى بصوته عبر الإنترنت أن يغير رأيه بالإدلاء ببطاقة اقتراع مصحَّحة يوم الانتخابات التقليدية، وذلك استجابة لمخاوف البعض من التعرض لضغوط في حال التصويت عبر الإنترنت، سواء في منازلهم، أو من أماكن أعمالهم(١).

المطلب الثالث

التصويت الإلكتروني ودولة الإمارات العربية المتحدة

لقد فرضت التطورات الهائلة في ثورة تكنولوجيا المعلومات على الدول أن تسعى جاهدة للحاق بركب التطور، حيث شهدت الأعوام الأخيرة المنصرمة تحقيق نسب نمو غير مسبوقة فيما يخص الاهتمام بتحويل المجتمع إلى مجتمع الكتروني، وفى هذا الإطار فقد أظهرت دراسة خاصة بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أنَّ دولة الإمارات العربية المتحدة تحتل المركز الأول في قائمة الدول العربية من حيث معدلات استخدام الكمبيوتر، حيث ازداد عدد أجهزة الكمبيوتر ليصل في عام ٢٠٠٧ إلى نحو ١.٥٨٠.٩٠٠ جهاز كمبيوتر أي بنسبة ٢٦.٤٤%(٢).

---

(١) http://www.annabaa.org/nbanews/61/574.htm,19-1-2009

(٢) http://adslgate.com/dsl/showthread.php?p=3096719,13-3-2009.

* كما أوضحت الدراسة أنَّ دولة الإمارات العربية المتحدة تحتل- أيضًا- المركز الأول عربياً من حيث عدد مستخدمي شبكة الإنترنت، و الذي وصل خلال عام ٢٠٠٧ إلى نحو ٢.٢٦٠.٠٠٠ مستخدم، أي بنسبة ٣٧.٨%. وبهذا تكون دولة الإمارات العربية قد تصدرت مؤشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين دول منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ليصل لنسبة ٢.١٩%، لتكون بذلك الدولة الوحيدة في المنطقة التي استطاعت تخطي حاجز النقطتين ٢.٠٠ الخاص بمؤشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

* أما بالنسبة لموقع دولة الإمارات العربية المتحدة على خريطة العالم التكنولوجية، فقد أشار تقرير تقنية المعلومات العالمي ٢٠٠٧-٢٠٠٨ الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي (٣) أن دولة الإمارات العربية المتحدة قد حافظت على مركز في المرتبة ٢٩ لتبقي في صدارة الدول الخليجية من حيث استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك بفضل الدور الرائد الذي تلعبه الحكومة في تشجيع استخدام تقنية المعلومات والاتصالات، وكذلك النهضة الاقتصادية الشاملة، التي دفعتها للاستثمار بشكل كبير في قطاع تكنولوجيا المعلومات.

* كانت هذه مقدِّمة ضرورية للوقوف على دور وأهمية تكنولوجيا المعلومات في المجتمع الإماراتى، للوصول في النهاية لمدى ملاءمة نظام التصويت للبيئة الإلكترونية في الإمارات، وهذا يتطلب منا أن نعرض أولاً لتجربة دولة الإمارات العربية المتحدة في التصويت الإلكتروني، ثم نعرض في النهاية لتقييم هذه التجربة.

* بادئ ذي بدء يمكن القول بأنَّ دولة الإمارات العربية قد خاضت تجربة للتصويت الإلكتروني في الانتخابات البرلمانية الجزئية عام ٢٠٠٦، حيث استخدمت اللجنة الوطنية للانتخابات التصويت الإلكتروني بدلاً عن التصويت اليدوي، ومن الجدير بالذكر أنَّه تمَّ استخدام هذه التجربة الجديدة لقيام ٦٦٨٩ ناخبٍ لاختيار ٤٣٩ مرشحاً يتنافسون على ٢٠ مقعداً من أصل ٤٠ مقعداً هي عدد مقاعد المجلس الوطني الاتحادي.

(٣)

http://forum.mn66.com/t69527.html.13-3-2009.

*وتتمثل آلية التصويت الإلكتروني في أنَّ الناخب الإماراتي يبدأ بإبراز بطاقة الهوية أو جواز السفر للتأكد من شخصيته، ثم يبدأ الناخب بالتصويت عبر جهاز الكمبيوتر الذي يستعرض صور وأسماء المرشحين، فيقوم الناخب بلمس شاشة الكمبيوتر لاختيار المرشح، ثم في نهاية يوم الانتخاب يتم فرز وعد الأصوات وإعلان النتيجة في أقل من ساعة. ومن الجدير بالذكر أنَّه تمَّ إنشاء وحدة تجريب في كلِّ مركز اقتراع، حيث يمكن لكلِّ من يريد التصويت ويخشى ألا يكون على دراية بكيفية استخدام الجهاز الدخولُ إلى غرفة خاصَّة وإجراء عملية تصويت تجريبية على أجهزة مماثلة تماماً بإشراف عدد من المختصين، ثم يقوم بعد ذلك بإجراء عملية التصويت الحقيقة.

__وتعليقاً على تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة في التصويت الإلكتروني يمكن أن نلاحظ الآتي:__

١ـ أنَّ البيئة التكنولوجية والاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مواتيةٌ جداً لخوض دولة الإمارات العربية المتحدة لتجربة التصويت الإلكتروني، فكما سبق ذكره أنَّ دولة الإمارات تحتل المركز الأول عربياً في استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة. يضاف إلى ذلك النطاقُ الواسع الذي تغطيه الحكومة الإلكترونية، ويستفيد منه السكان والمواطنون على السواء، وهو الأمر الذي أدى إلى انتشار الوعي المعلوماتي والتعليم الإلكتروني ونشر ثقافة التكنولوجيا للجميع.

٢ـ استخدام ما يسمَّى بوحدة التجريب، يعدُّ أمر جيداً، وإصراراً من دولة الإمارات العربية المتحدة على إجراء انتخابات نزيهة وشفافة، وتعبر تعبيراً حقيقياً عن رأي الناخب الإماراتي.

٣ـ يعدُّ نظام لمس الشاشة المستخدم في تلك الانتخابات من أنظمة التصويت الإلكتروني البسيطة، والسهلة للاستعمال بالنسبة للمواطن العادي، حيث لا تحتاج لكثير من المهارة في الاستخدام، بل كل ما على الناخب لكي يقوم بالتصويت هو لمس صورة أو رمز أو اسم المرشح الذي يريد اختياره، وهذا يتناسب مع كل المواطنين بجميع مستويات تعليمهم.

٤ـ أخيرًا، فإنَّ تجربة الإمارات العربية المتحدة في التصويت الإلكتروني أدَّت إلى فوز أول برلمانية خليجية بانتخابات حرة ونزيهة.

الخاتمة:ـ

إنَّ التغيُّر الذي طرأ على نمط الحياة بسبب اللجوء إلى استعمال التقنيات الحديثة، كان له انعكاس بالغُ الأثر على المشاركة السياسية للمواطنين، وكان ذلك جلياً في استخدام تلك التقنية الحديثة في العملية الانتخابية، ولكن في الوقت ذاته يجب التأكيد على أنَّ الانتقال من نظام التصويت التقليدي إلى نظام التصويت الإلكتروني، ليس بالأمر اليسير، وأنه لا يجب علينا أن نلهث وراء كل ما هو جديد، لا لشيء إلاَّ لأنه جديد، دون وضع ضوابط وآليات واضحة ومحددة للعمل بتلك التقنية الحديثة.

وهكذا يمكن القول بأنَّ اعتماد التصويت الإلكتروني في العملية الانتخابية يتطلب عدة أمور:

١ـ وجود قاعدة بيانات قومية، تشرف عليها جهات مستقلة ومحايدة، وتحوز احترام وثقة جمهور الناخبين، وتكون مهمتها التسجيل الدقيق لجميع المواليد والوفيات وفقاً لمعايير منها: السن، والجنس، والدين، ومحل الميلاد، ومحل الإقامة، والوظيفة...، مع تحديث تلك البيانات بصفة دائمة ودورية(١)، وذلك بإضافة من بلغ السن القانونية لممارسة الحقوق السياسية، وإسقاط الوفيات، وبمعنى أشمل وأعم تحديث البيانات بحيث لا يوجد في قوائم الانتخابات إلا الأشخاص الذين يحق لهم التصويت طبقاً للقانون، مع جعل قاعدة البيانات مفتوحة أمام الناخبين للدخول عن طريق الرقم القومي بلا عائق، وذلك لمراقبة سير العملية الانتخابية منذ تسجيل بيانات الناخبين وإعداد الجداول الانتخابية.

٢ـ ضرورة التدخل التشريعي، وذلك لإقرار نظام التصويت بالوسائل الإلكترونية الحديثة، حيث إنَّ هذا الفراغ التشريعيَّ أصبح عائقاً أمام الكثير من الأنظمة السياسية لاعتماد نظام التصويت الإلكتروني في الانتخابات بجميع أنواعها. وذلك حتى يستطيع كلُّ مواطن من التأكد من صحة بياناته المسجلة على قاعدة البيانات الخاصة بالانتخابات، وهذا ما فعلته الهند حيث تم فتح قاعدة البيانات طوال العام أمام المواطنين والأحزاب السياسية ومنظمات المجتمع المدني لممارسة دورها الإشرافي على كشوف الانتخاب وسلامة البيانات الانتخابية(٢).

---

(١) الأستاذ/ جمال محمد غيطاس، التصويت الإلكتروني، والجدل حول تعديل المادة ٨٨ من الدستور، مقالة منشورة بجريدة الأهرام، القاهرة، بتاريخ ٢٠٠٧/٢/١٣ ، ص ١٦.

(٢) د/ بشير على باز ، المرجع السابق، ص ١٥٥ وما بعدها.

٣- إنَّ رياح التطور تحمل للدول العربية اتجاهاً نحو التصويت الإلكتروني وليس نحو التصويت عن بُعد، كما يجب أن يكون هذا التصويت في البداية تصويتاً إلكترونياً جزئياً، ويتحقق ذلك بأن يكون التصويت الإلكتروني اختيارياً بجانب التصويت التقليدي، مع تحديد نسبة معينة كحد أقصى للتصويت الإلكتروني من خلال تحديد عدد الأجهزة والمراكز، وذلك لتعزيز التقنية، خاصة في المراحل الأولى للأخذ بهذا النظام المستحدث. وتأكيداً على هذه الثقة لدى الناخبين يجب فرز بعض صناديق التصويت الإلكتروني يدوياً، ويأتي هذا متفقاً مع الاتجاه العالمي الرافض للتصويت الإلكتروني بصورة كاملة، وذلك لكي نحصل في النهاية على نتيجة انتخابية دقيقة ومعبرة تعبيراً حقيقياً عن أمر الناخبين.

٤- الأخذ بنظام من أنظمة التصويت الإلكتروني الذي يتفق مع معطيات وثقافة شعوب الدول العربية، ونرى أنَّ الأخذ بالنظام الذي اتبعته الهند يعدُّ مناسباً وصالحا للناخبين في الدول العربية.

ويتمثل هذا النظام في أن يبدأ الناخب بتغذية الحاسب أو ماكينة التصويت ببيان أو رقم منفرد يحدد هويته هو فقط ولا يتكرر مع مواطن آخر. وفي حالة التأكد من وجود الرقم والتحقق من هوية صاحبه وأنَّ له حق التصويت، ولم يصوِّت من قبل، يسمح النظام للناخب بمواصلة عملية إبداء الرأي وتظهر أمامه على الشاشة قوائم المرشحين وما عليه سوى أن يؤشِّر على اسم أو رمز المرشح ويضغط بالموافقة على الاختيار، وهنا ينتقل صوته الانتخابي الكترونيا ويسجل تلقائيا في مركز الاقتراع الرئيس والمختص بعد وفرز وإعلان النتيجة. ويسجل في قاعدة بيانات الناخبين أنه أدلى بصوته، ويفقد رقمُ هذا الناخب قدرتَه على الدخول إلى نظام التصويت مرة ثانية سواء في لجنته الانتخابية أو أي لجنة أخرى على مستوى الدولة.

وتحقيقا للشفافية يستلزم ظهور الصوت الانتخابي على شاشة الكمبيوتر عقب التصويت مباشرة، بأن يظهر اسم الناخب ورقمه القومي والمرشح الذي اختاره.

وإعمالاً للرقابة الشعبية على التصويت الإلكتروني يمكن أن يصمم النظام بطريقة تجعله يعرض نتيجة تفصيلية لكلِّ الصناديق، ونتيجة إجمالية لأعمال اللجنة الانتخابية ككلٍّ، ليراقبها كلٌّ من مندوب المرشحين والناخبين ومنظمات المجتمع المدني والأحزاب السياسية(٣).

٥- التوعية بنظام التصويت الإلكتروني، وذلك بنشر هذه الثقافة الجديدة من خلال وسائل الإعلام المختلفة المقروءة والمسموعة والمرئية، وكذلك بعقد ندوات بصفة دورية ومستمرة في جميع أرجاء الدولة، وخاصة في القرى والنجوع. في محاولة من النظام السياسي في الدولة في أن يقف المواطنون على ماهية النظام الجديد، وتقنية إجرائه.

وتحقيقاً لذلك فإنَّ بريطانيا قد صرفت مبلغاً يقدر بـ ١.٦ مليار جنيه إسترليني لتوعية المواطنين بمشروع التصويت الإلكتروني، كما أنَّ سويسرا تعدُّ ثاني دولة تنهج هذا المنهج، والهدف واحد، وهو مزيد من الشفافية الانتخابية، وزيادة الكتلة الانتخابية وقوى المشاركة السياسية(٤).

---

(٣) د/ بشير على باز ، المرجع السابق ، ص ١٥٦.

(٤) http://www.alqabas.com.kw/Article.aspx?id=393722, 20-5-2008

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

- د/ بشير على باز، دور الحكومة الإلكترونية في صناعة القرار الإداري والتصويت الإلكتروني، دارالكتب القانونية، المحلة الكبرى، القاهرة، ٢٠٠٩.

- الأستاذ/ جمال محمد غيطاس، التصويت الإلكتروني، والجدل حول تعديل المادة ٨٨ من الدستور، مقالة منشورة بجريدة الأهرام، القاهرة، بتاريخ ٢٠٠٧/٢/١٣.

- د/ رشا على الدين، النظام القانوني لعقد السياحة الإلكتروني، مطبعة جامعة المنصورة، ٢٠٠٩.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- **A. RUBIN,** *Security Considerations for Removal of Electronic Voting over the Internet, see at, http://www.avirubin.com, 20-2-2009.*
- **J.WEISBERG,** *Voting Online, see at, http://www.slate.co/ne...ries/99-10-26_37750.asp, 3-3-2009.*
- **K.ALEXANDER & D.JEFFERSON**, *Internet voting: Proceed cautiously, see at, http://www.sjmercury. com/premium/opinion/columns/e-voting.htm, 1-3-2009.*
- **L. D. CARTER**, *Political Participation in a Digital Age: An Integrated Perspective on the Impacts of the Internet on Voter Turnout, see at, http://scholar.lib.vt.edu/theses/available/etd04252006044422/unrestricted/LCarter_Dissertation_etd_v3.pdf, 12-2-2009.*
- **R. GIBSON**, *Elections Online: Assessing Internet Voting in Light of the Arizona Democratic Primary, Political Science Quarterly, Vol. 116, No. 4 (Winter, 2001-2002).*
- **S. GOODLEY**, *Government considers online voting, see at,http://www.telegraph.co.uk...rrrrrrrq&pg=/et/00/11/16/ecnvotel6.htm, 1-3-2009.*
- **THOMAS W. LAUER,** *Electronic Journal of E-Government, Volume 2, Issue 3, September 2004,* see at, *http://www.ejeg.com/volume-2/volume2-issue3/v2-iart4.htm,2-3-2009,*

ثالثاً: مواقع الإنترنت:

- *http://en.wikipedia.org/wiki/E-voting*, 12-3-2009.
- *http://www.bna.bh/?ID=85602*, 10-3-2009.
- *www.alqabas.com.kw/Temp/Pages/2008/05/15/101_page.pdf*, 20-2-2009.
- *http://www.bna.bh/,10-3-2009.*
- *http://adslgate.com/dsl/showthread.php?p=3096719, 13-3-2009.*
- *http://www.bna.bh/,10-3-2009.*
- http://www.amalislami.net/index.php?plugin=news&act=news_read&nid=150,11-3-2009.
- *http://acpss.ahram.org.eg/ahram/2001/1/1/ANAL215.HTM,33-2009, and, http://www.america.gov/st/elections08-arabic/2008/september/20080922104228ssissirdile0.3123896.html.3-3-2009.*
- *http://dw-club.com/dw/article/0,,1711194,00.htm ,10-3-2009.*
- *http://www.america.gov/st/elections08arabic/2008/september/20080922104228ssissirdile0.3123896.html.3-3-2009.*
- *http://www.annabaa.org/nbanews/61/574.htm,19-1-2009*
- *http://adslgate.com/dsl/showthread.php?p=3096719,13-3-2009.*
- *http://forum.mn66.com/t69527.html.13-3-2009.*
- *http://www.alqabas.com.kw/Article.aspx?id=393722, 20-5-2008.*

تقييم واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الفنادق

"دراسة ميدانية على عينة من فنادق فئة الخمس نجوم في الأردن"

د. إبراهيم بظاظو.
رئيس قسمي الإدارة السياحية والتسويق.
جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا – الأردن.
د. أحمد العمايرة .
أستاذ مساعد – قسم الإدارة السياحية – جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.

••

مقدمـــــة:

تسعى المنشآت الفندقية في العصر الحالي إلى إثبات وجودها، من خلال تقديم أفضل ما تستطيع من خدمات، بحيث تفوق هذه الخدمات توقعات السياح ومتطلباتهم، فتقديم الأفضل هو المفتاح الأساس الذي تدخل من خلاله هذه المنشآت الفندقية إلى تحقيق التقدم والتميز على منافسيها، وذلك لأن بيئة الأعمال الحالية أصبحت بيئة تتسم بالسرعة في التغير، كما إن الأسلوب أو الطريقة المعتادة في أداء الأعمال باتت غير ملائمة لهذه البيئة. من هنا أصبحت المنشآت الفندقية ملزمة في البحث عن كل ما يمكن أن يحقق لها استراتيجياتها بمختلف الأساليب والطرق مما يساعدها في تحقيق أعلى مستويات الأداء والتميز للوصول إلى أعلى مرتبات رضا السياح، إذ أصبح السائح في دائرة الاهتمام والتركيز ومحط أنظار العديد من المنشآت الفندقية التي تحاول اجتذابه بشتى الطرق والوسائل الممكنة.

وقد غدا موضوع إدارة الجودة الشاملة من الموضوعات التي تلقى اهتمامًا واسعًا في عالم صناعة الضيافة على اختلاف أنواعها وأحجامها ؛ لأن فلسفة إدارة الجودة الشاملة تركز على السائح وكيفية تلبية احتياجاته ورغباته المتنامية، فضلاً عن أنها تركز على ضرورة تكامل الأنشطة والوظائف داخل المنشأة الفندقية، والتشارك بين المستويات الإدارية جميعها، وذلك لإتقان العمل من البداية وحتى النهاية بأقل الأخطاء والتكاليف الممكنة، كما تركز إدارة الجودة الشاملة على التحسين المستمر في كل جوانب العمل الفندقي والتأكيد على توعية كافة العاملين في الفندق بأقسامه المختلفة كأساس للتفوق.

ويعد قطاع الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن من القطاعات الخدمية النشطة والحيوية، ورافدًا من روافد الاقتصاد الوطني، وقد نما هذا القطاع في الآونة الأخيرة نموًا سريعًا نظرًا للتوسع المطرد في القطاع السياحي، إذ زاد عدد الفنادق فئة الخمس نجوم المصنفة وغير المصنفة حتى وصل إلى (٤٨١) فندقًا عام ٢٠٠٨، ويسعى هذا القطاع دومًا إلى الحفاظ على السمعة التي التصقت في أذهان متلقي الخدمات السياحية من داخل الأردن وخارجه، وذلك من خلال الحفاظ على مستوى جودة الخدمات التي يقدمها.

ولا شك أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يمكن أن تعزز مستوى جودة الخدمات الفندقية التي يجب أن تفي باحتياجات وتوقعات السياح، سواء أكان ذلك على المستوى المحلي، أم الإقليمي. وتأتي هذه الدراسة لتتلمس واقع ومستوى إدراك العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

مشكلة الدراسة:

ما تزال أهمية إدارة الجودة الشاملة غير ناضجة على نطاق واسع لدى كثير من القطاعات الإنتاجية، والخدمية على وجه العموم، والمنشآت الفندقية على اختلاف أصنافها على وجه الخصوص، من هنا فإن المشكلة الأساسية التي تطرحها هذه الدراسة هو أن التطبيق الفعلي لإدارة الجودة الشاملة يتطلب بالضرورة إدراك العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، ويمكن تحديد طبيعة مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات الآتية:

ما مدى إدراك العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة؟

ما مدى وجود فروق معنوية لدى العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم نحو إدراك أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الحجم)؟

ما مدى وجود علاقة بين بعض المتغيرات الديموغرافية (الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، والحجم)، وإدراك أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من قبل العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم ؟

أهمية الدراسة:

١) تنبع أهمية الدراسة في إطار الميدان المبحوث من الاهتمام بمستوى جودة الخدمات الفندقية التي تقدم للسياح، وهو الأساس الذي يضمن نجاح وتميز المنشآت الفندقية التي تهتم بذلك. ويمكن إجمال أهمية الدراسة بما يأتي:

٢) أهمية مفهوم إدارة الجودة الشاملة بالنسبة للباحثين والمستشارين في المجالات الإدارية ومنظمات الأعمال عمومًا، والفنادق المصنفة على وجه الخصوص، وكواحد من الأساليب الحديثة والمهمة الذي يتضمن تحقيق الجودة داخليًا (الأنشطة والعمليات)، وخارجيًا (جودة الخدمات الفندقية المقدمة للسائح)

٣) زيادة إدراك إدارات الفنادق فئة الخمس نجوم لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة خاصة في ظل ازدياد حدة التنافس، وكخطوة لتعزيز مسعى الفنادق فئة الخمس نجوم في تقديم خدمات فندقية وسياحية بما يتلاءم واحتياجات، وتوقعات السياح.

٤) يعتبر قطاع الفنادق من أهم القطاعات الخدمية، لكونها تقدم خدمات فندقية وسياحية للمجتمع المحلي في الأردن بأكمله، والمجتمعات الأخرى في الدول المجاورة، مما يتطلب منها الاهتمام بمستوى جودة الخدمات التي تقدمها.

٥) تبرز أهمية الدراسة في أنها ستثري المعرفة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة وواقع تطبيقها في الفنادق.

أهداف الدراسة:

تحاول هذه الدراسة تحقيق الأهداف الآتية:

١. التعرف على واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الفنادق فئة الخمس نجوم.

٢. إلقاء الضوء على أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة لدى العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم.

٣. الوقوف على فروق تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الفنادق في إطار تأثير الخصائص الشخصية.

٤. بيان مدى وجود علاقة بين بعض الخصائص الشخصية وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

٥. تقديم التوصيات والمقترحات المناسبة في ضوء النتائج لمتخذي القرار في المنشآت الفندقية التي يعتقد أنها ستسهم في تعزيز، وتصحيح تطبيقهم لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

فرضيات الدراسة:

للإجابة عن الأسئلة الخاصة بمشكلة الدراسة، فقد تمت صياغة الفرضيات الآتية:

- الفرضية الرئيسية الأولى: لا يدرك العاملون في الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، والمتمثلة في: رضا الزبون (السائح)، والتزام ودعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، وإشراك الموظفين وتمكينهم.
- الفرضية الرئيسية الثانية: لا تختلف اتجاهات العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن في إدراكهم أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الحجم، والمتغيرات الديموغرافية (الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي).

وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا تختلف اتجاهات العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن نحو إدراكهم أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الخبرة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا تختلف اتجاهات العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن نحو إدراكهم لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعزى لمتغير المستوى التعليمي.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا تختلف اتجاهات العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن نحو إدراكهم لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا تختلف اتجاهات العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن نحو إدراكهم لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعزى لمتغير الحجم.

- الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعض المتغيرات الديموغرافية بدلالة أبعادها (الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي) والحجم وإدراك أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن.

وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خبرة العاملين وإدراكهم لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن.

الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المستوى التعليمي للعاملين وإدراكهم لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تصنيف الفندق وإدراك العاملين أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الفنادق فئة الخمس نجوم.

الإطار النظري:

إدارة الجودة الشاملة (TQM) المفهوم والأهمية:

تناول الباحثون في دراساتهم موضوع الجودة وناقشوه وعالجوه من أكثر من زاوية وأكثر من منظور، وهذا أدى إلى تنوع وتعدد التعريفات الخاصة بهذا المفهوم. ومن أشهر تعريفات الجودة هو تعريف الجمعية الأمريكية للجودة والذي أشار إليه الباحثان (Heizer & Render, 2001: 171) ووفقا لهذا التعريف فالجودة هي الهيئة والخصائص الكلية للمنتوج (خدمة أو سلعة) التي تظهر وتعكس قدرة هذا المنتوج على إشباع حاجات صريحة Explicit وأخرى ضمنية Implicit . أما جودة الخدمة من وجهة نظر الباحثين (Lovelock & Wright, 1999: 18) فإنها تلك الدرجة من الرضا التي يمكن أن تحققها الخدمة للمستفيدين والزبائن عن طريق إشباع وتلبية حاجاتهم ورغباتهم وتوقعاتهم.

وجودة الخدمة يمكن أن تعرّف من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد من هذه الخدمة، وهذا ما يؤكد عليه الباحثان (Krajewski and Ritzman, 2000: 88) فالجودة من منظور مقدم الخدمة هي مطابقة الخدمة للمعايير الموضوعة مسبقا لهذه الخدمة، أما جودة الخدمة من منظور المستفيد/ الزبون فهي مواءمة هذه الخدمة لاستخداماته واستعمالاته. وجودة الخدمة كما يعرفها الباحث (Stebbing, 1986: 4) هي مجموعة الخصائص والصفات الإجمالية للخدمة والتي تكون قادرة على تحقيق رضا الزبون وإشباع حاجاته ورغباته.

ويرى الباحث (Wyckoff, 1984: 83) أن جودة الخدمة هي درجة التفضيل عند سعر مقبول، والرقابة على المتغيرات بتكاليف مقبولة. ويشير الباحث (Fisher,2006: 5) إلى أن الجودة تعبر عن مفهوم مجرد يعني أشياء مختلفة للأشخاص المختلفين، والجودة تعبر عن درجة التألق والتميّز وكون الأداء ممتازا Excellent وكون خصائص أو بعض خصائص المنتوج (خدمة أو سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعة من منظور المؤسسة أو من منظور المستفيد/ الزبون. أما الباحث (Bank,2004: 24) فيرى أن الجودة هي قدرة المنتوج (خدمة أو سلعة) على تحقيق الإشباع الكامل لحاجات ورغبات المستفيد/ الزبون بأقل تكاليف داخلية. ويعرف الباحث (Evans,2007: 44) الجودة بأنها تلبية وإشباع توقعات المستفيد/ الزبون أو تقديم ما يفوق هذه التوقعات. ويرى الباحث (Mitra,193: 6) أن الجودة تعبر عن قدرة المنتوج (خدمة أو سلعة) على مواءمة الاستعمال بالصورة التي يطلبها ويرغب فيها المستفيد/ الزبون. ويؤكد الباحث (Barad,2008: 44) على أن الجودة تعبر عن تجنب وتفادي الخسائر التي يسببها المنتوج (خدمة أو سلعة) للمجتمع بعد تقديمه للاستعمال، ويشمل ذلك الخسائر التي تنجم عن الفشل في تلبية وإشباع توقعات المستفيد/ الزبون والفشل في تلبية خصائص الأداء والآثار السلبية الجانبية التي تنجم عن المنتوج مثل تلوث البيئة.

إن مفهوم إدارة الجودة في الضيافة يعتبر من المفاهيم الحديثة التي تهدف إلى تحسين وتطوير صناعة الفنادق بصورة مستدامة، وذلك من خلال الاستجابة لمتطلبات السائح وإشباع رغباته . وتجدر الإشارة إلى أنه من الصعوبة بمكان تقديم تعريف دقيق للجودة، ولكنها ترتكز على مفهومين أساسين هما:

١. الريادة: تعني تقديم خدمات سياحية متطورة ومتجددة تلبي احتياجات السائح.

٢. الامتياز: تحقيق التوازن بين متطلبات السائح والمقومات العامة للفندق، بمعنى الوصول إلى رفع مستوى أداء العاملين في الفندق .

أبعاد الجودة في صناعة الضيافة :

١ ـ التمكن الفني Technical Competence، وتعني المهارات والقدرات ومستوى الأداء الفعلي في إدارة الفنادق.

٢ ـ سهولة الوصول للمواقع السياحية Accessibility؛ أي أن الخدمة السياحية المقدمة يجب ألا يحدها عائق، وإنما الوصول إليها بسهولة وأن تكون قريبة وتتوافر لها وسائل الاتصال.

٣ ـ الفعالية والتأثير Effectiveness حيث تعتمد الجودة على مدى فعالية وتأثير الخدمات المقدمة على أسس علمية، وأن تقدم بطريقة مناسبة تكنولوجيًا مراعيةً الظروف والمخاطر البيئية المحتملة.

٤ ـ العلاقات بين الأفراد Inter Personal Relations وتعني التفاعل بين المقدمين للخدمات السياحية والسياح، وكذلك بين السياح والمجتمع المحلي، بحيث تكون العلاقات جيدةً بما في ذلك التجاوب والاحترام المتبادل.

٥ ـ الكفاءة Efficiency وتعني الكفاءة تقديم الخدمات الضرورية والمناسبة والتخلص من الأنشطة التي تقدم بطريقة خطأ، أو على أسس ومعايير غير سليمة.

٦ ـ الاستمرارية Continuity أي تقديم الخدمات على أساس مبدأ الاستمرارية دون توقف أو انقطاع.

٧ ـ الأمان والسلامة Safety أي تقليل المخاطر، ويشمل ذلك مقدم الخدمة والمستفيد منها.

٨ ـ الكماليات Amenities وتعني مواصفات الخدمة التي تساعد على إرضاء السياح وإشباع رغباتهم.

قواعد إدارة الجودة في صناعة الضيافة:

١. تعني التطوير والمحافظة على إمكانية المنشآت السياحية والفندقية من أجل تحسين جودة الخدمة المقدمة للسائح بشكل مستمر ومستدام .

٢. الوفاء بمتطلبات السائح .

٣. تطبيق مبدأ البحث عن الجودة في الموقع السياحي بدءًا من التعرف على احتياجات السائح وانتهاءً بتقييم ما إذا كان السائح راضيًا عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له .

٤.التطوير المستمر للجودة والإنتاجية والكفاءة .

٥. تطوير وتحسين السياحة، ابتداءً من المنشآت السياحية والفندقية إلى السائح بحيث يمكن إلغاء المهام غير ضرورية أو المكررة التي لا تضيف أي فائدة للسائح.

٦. دمج الجودة بعملية التخطيط الإستراتيجي للإدارة.

الدراسات السابقة:

من الدراسات التي أجريت في مجال بحث وتفنيد إدارة الجودة الشاملة في إدارة منشآت الأعمال دراسة نعمان الموسوي (٢٠٠٣) بعنوان تطوير أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، هدفت الدراسة إلى بناء أداة لقياس إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وذلك من خلال التحقق من صدقها وثباتها وقابليتها للتطبيق في المؤسسات التربوية وتوصلت الدراسة إلى بناء مقياس تضمن ٤٨ فقرة موزعة على أربعة مجالات لإدارة الجودة في مؤسسات التعليم العالي وهي: متطلبات الجودة، والمتابعة وتطوير القوى البشرية، واتخاذ القرار، وخدمة المجتمع، وأوصت الدراسة بتطبيق هذا المقياس في مؤسسات التعليم العالي بالمنطقة العربية.

- أما دراسة (Johannsen ,2000)بعنوان إدارة الجودة الشاملة في منظور إدارة المعرفة فقد هدفت إلى التعرف على التحليلات النظرية لإدارة الجودة الشاملة والنماذج المقترحة ووصفت الدراسة إدارة المعلومات وجودة الرقابة وإدارة الجودة الشاملة، وعرضت نظريًا أوجه التشابه والاختلاف بين إدارة المعلومات وإدارة المعرفة ثم اقترحت نموذجا لعمليات إدارة المعرفة .

- دراسة خالد الزامل (٢٠٠٠) بعنوان مفهوم إدارة الجودة الشاملة في المملكة العربية السعودية، وهدفت الدراسة إلى تقديم إطار عام لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ومن ثم فحص مدى إلمام المنظمات بها والمعوقات الرئيسة لتطبيقها في المملكة العربية السعودية، وسبل نشر الوعي بمفاهيمها ومبادئها. ومن أجل تحقيق ذلك استخدم المنهج الوصفي، حيث قام الباحث ببناء استبانه وزعت على ١٦١ منظمة تطبق الجودة الشاملة. وقد توصلت الدراسة إلى أن ٤٢% من المنظمات السعودية تطبق مفهوم إدارة الجودة الشاملة وان ٢١,٥% منها تخطط لتطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة .

- هدفت الدراسة التي أجرتها (ديما، ٢٠٠٥) إلى التعرف على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة وتكلفة الجودة في قطاع صناعة الأدوية في الأردن، وقد توصلت إلى عدد من النتائج أهمها: أن شركات الصناعة الدوائية تتبنى مفهوم إدارة الجودة الشاملة، والذي يعكس محاولتها مواجهة التحديات المتمثلة في زيادة حدة المنافسة المحلية والعالمية.

- أجرى (Adams k, 2007) دراسة هدفت إلى بيان أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المنشآت الفندقية في مدينة ساتل في فرنسا، وقد أظهرت النتائج أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنشآت الفندقية أدى إلى تطور مستوى الخدمة السياحية المقدمة للسائح، كما بينت نتائج الدراسة أن أكثر المعوقات إعاقة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بنجاح هي الموارد البشرية، والمشاكل الهيكلية، والإستراتيجية.

- أما دراسة التي قام بها (Boissevain, 2005)هدفت إلى إلقاء الضوء على ممارسات تحسين الجودة لعينة بلغت (٥٠) من فنادق الأربع والخمس نجوم في ولاية كاليفورنيا الأمريكية، وقد توصلت الدراسة إلى أن فنادق الخمس نجوم كانتا أكثر تشابها من حيث الاختلافات التي تتعلق بالاستعمال الفعال لمبادرات تحسين الجودة، بالرغم من الاختلافات في الخصائص التشغيلية، والاستراتيجيات والمحددات التشغيلية.

- أما دراسة (Robert Mclntosh, 2003)أكدت على الفروق الفردية في تبني إدارة الجودة الشاملة، وقد كانت هذه المؤشرات أفضل من مؤشر عوامل المستوى التنظيمي في تبني إدارة الجودة الشاملة.

ومن خلال العرض السابق للدراسات والبحوث التي أجريت في موضوع إدارة الجودة الشاملة يمكن استخلاص الآتي:

- توصلت نتائج كافة الدراسات العربية والأجنبية إلى أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في إدارة منشآت الأعمال.

- أكدت الدراسات والبحوث التي أجريت في مجال إدارة الجودة الشاملة على الاستمرار في تطبيق هذا الأسلوب الإداري لما له من فائدة تعود على الفنادق والمجتمعات المحلية على حد سواء.

- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في التعرف على مجموعة من الجوانب منها المنهجية العلمية، والأدوات العلمية المستخدمة فيها، والأساليب الإحصائية، وطرق معالجة المعلومات، والمراجع الأصلية في هذا المجال.

منهجية الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة من جميع الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن، والمسجلة لدى وزارة السياحة والآثار لعام (٢٠٠٩) والبالغ عددها (٢٣) فندقا، وقد تم اختيار(٦) من هذه الفنادق لتكون عينة الدراسة، وذلك وفقا لمعيار التصنيف، وعدد الموظفين.

أسلوب جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة في جمع البيانات، والمعلومات اللازمة للدراسة على مصدرين هما:

المصادر الثانوية: تمثلت بالأدبيات والدراسات السابقة التي تناولت موضوع إدارة الجودة الشاملة من كتب ومجلات متخصصة ومحكمة بالإضافة إلى الاستعانة بالمعلومات والتقارير التي تصدرها وزارة السياحة والآثار.

المصادر الأولية: وقد تمثلت بالاستبانة التي تم تصميمها لغرض جمع البيانات من أفراد عينة الدراسة.

وقد تألفت الاستبانة من جزأين على النحو الآتي:

الجزء الأول: ويضم البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة والمتعلقة بالجنس، العمر، المستوى التعليمي عدد سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي، والحجم.

الجزء الثاني: ويضم البيانات المتعلقة بأبعاد مبادئ إدارة الجودة الشاملة والمكونة من (٢٠)عبارة، وزعت هذه العبارات على أبعاد مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي تم اعتمادها في هذه الدراسة وعددها أربعة، وهي: التزام ودعم الإدارة العليا ممثلة بالفقرات من (١-٥) من الاستبانة، رضا السياح ممثلة بالفقرات من (٦-٩) من الاستبانة، التحسين المستمر ممثلة بالفقرات من (١٠-١٤) من الاستبانة، إشراك الموظفين ممثلة بالفقرات من (١٥-٢٠) من الاستبانة. وقد تم الاستفادة في تصميم الاستبانة من: (Besterfield;etal.,2005) و (Haar&Spell, (Robbins&Coulter,2005) 2006) (Farzmand, 2002) (Bank,2000) و(عقيلي، ٢٠٠١) و(جودة، ٢٠٠٦) و(Dean&Bowen,1994).

وللإجابة عن العبارات الخاصة بأبعاد مبادئ إدارة الجودة الشاملة، فقد تم استخدام مقياس (Likert) الخماسي والذي تراوح بين موافق بشدة بقيمة (٥) درجات، وغير موافق بشدة بدرجة واحدة.

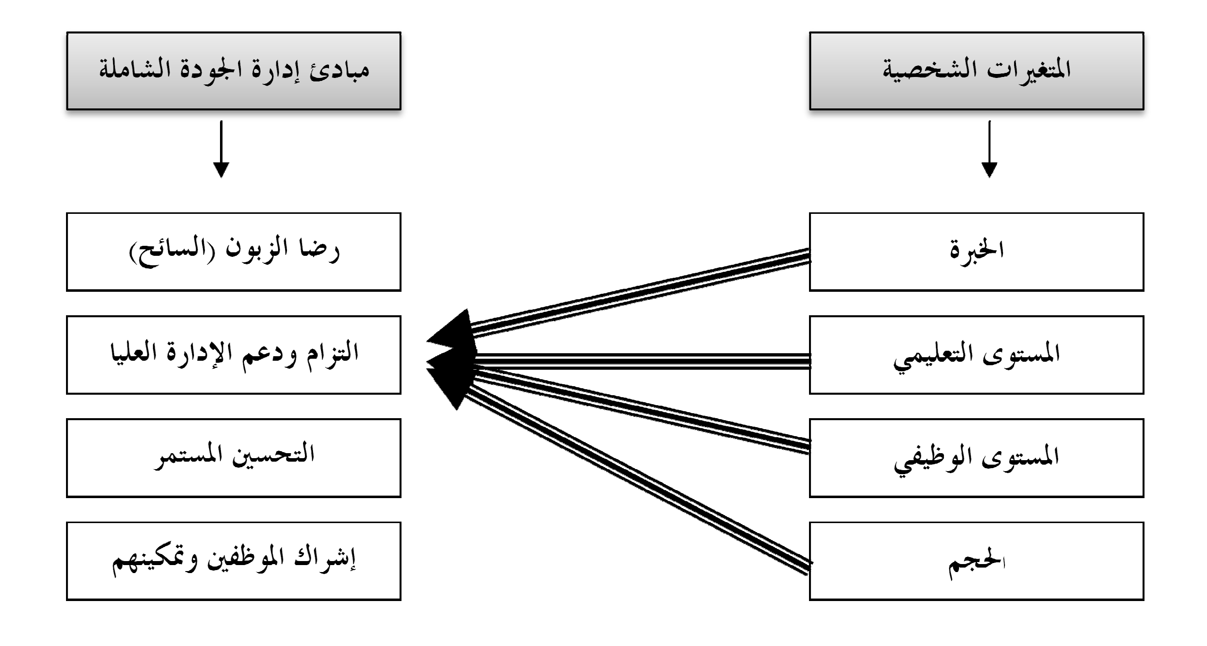
نموذج الدراسة:

اعتمد نموذج الدراسة على متغيرين وهما:

المتغيرات المستقلة حيث تمثل بالخصائص الشخصية للعاملين بدلالة أبعادها: الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي.

المتغير التابع وتمثل بمبادئ إدارة الجودة الشاملة وقد اعتمدت الدراسة أربعة مبادئ لإدارة الجودة الشاملة بالرغم من وجود مبادئ أخرى إلا أن هناك إجماع لدى العديد من الباحثين والمختصين في مجال إدارة الجودة الشاملة أمثال:
(Besterfield;etal.,2005) و (Haar&Spell, 2006) (Robbins&Coulter,2005) و (Dean&Bowen,1994) (Bank,2000) (Farzmand, 2002) (Karajewisky&Ritzman,1996) و(عقيلي، ٢٠٠١) و(جودة، ٢٠٠٦). ويبين الشكل (١ النموذج المفاهيمي لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة).

الشكل (١) نموذج مفاهيمي لمتغيرات الدراسة المستقلة والتابعة



التعريفات الإجرائية:

١. الفنادق المصنفة: هي جميع الفنادق السياحية المصنفة بدءًا من فئة نجمة واحدة إلى فئة الخمس نجوم .

٢. الإدارة العليا: تشمل مجلس الإدارة والمدير العام والنواب والمساعدين في الفنادق.

٣. التحسين المستمر: تحقيق الإتقان التام من قبل المنشآت الفندقية وذلك من خلال الاستمرار في تحسين العمل والعمليات الإنتاجية دون توقف (Lawler,1994;Parkeretal,1997).

٤. رضا السياح: إيفاء الفندق بمتطلبات وتوقعات السائح على أكمل وجه. (Besterfield et al., 2005).

٥. إشراك الموظفين وتمكينهم: تعظيم مشاركة جميع العاملين داخل الفندق ضمن الفريق الواحد، ويكون ذلك ضمن فرق العمل، وتحفيزهم، وتمكينهم (Robbins&Coulter, 2005).

٦. التزام ودعم الإدارة العليا: إيمان وقناعة الإدارة العليا بما يمكن أن تجنيه المنشآت الفندقية من فوائد عديدة جراء تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة إضافة إلى توفير المواد اللازمة لتدريب العاملين على أدوار وأساليب إدارة الجودة الشاملة، وإقامة ورش العمل، والندوات التي يمكن أن تزيد من وعي العاملين بمنهجها (Coyle-Shapiro &Morrow,2003).

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: ركزت على الفنادق السياحية فئة الخمس نجوم في الأردن، ولم تشمل الدراسة الفنادق المصنفة الأخرى أو الغير مصنفة والشقق الفندقية.

- الحدود الزمانية: بدأ الباحث بجمع البيانات اللازمة لأغراض هذه الدراسة في ٢٠٠٨/٤/١٥، وقد تم الانتهاء من ذلك أي بتجهيز البحث في ٢٠٠٩/٧/١٠.

- الحدود البشرية: شملت العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم ضمن أربعة مستويات إدارية من منصب مدير عام، نائب مدير عام، مدير دائرة، ورئيس قسم.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

- تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في التحليلات الإحصائية المختلفة، أما الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها لغرض اختبار الفرضيات التي تم صياغتها للإجابة عن أسئلة الدراسة وحسب طبيعة كل فرضية كانت على النحو التالي:

- معامل الثبات (Cronbach Alpha) للتعرف على مدى الاتساق الداخلي لعبارات مقاييس مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

- اختبار(Kolmogorov-Smirnov) (K-S): وقد استخدم لاختبار مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي بالشكل الذي يمكن من تطبيق الأساليب الإحصائية المستخدمة.

- التكرارات والنسب المئوية، وذلك لوصف الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيان مستويات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لدى العاملين في الفنادق .

- تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لتحديد الفروق في مستوى تطبيق العاملين لمبادئ إدارة الجودة الشاملة تبعًا لمتغيراتهم الشخصية.

- Chi-Square لبيان العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية للعاملين في الفنادق، وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

وقد قام الباحث بتوزيع الاستبانة المعدة لهذا الغرض على العاملين في الفنادق (عينة الدراسة)، ويشير الجدول (٢) إلى الاستبانات الموزعة، والبالغ عددها (٢١٠) استبانة، وعدد المسترجع والمستبعد منها استبانتان، وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (١٩٨) استبانة، وهي تمثل نسبة (٩٤%) من العدد الكلي للاستبانات الموزعة.

الجدول (٢)

الاستبانات الموزعة والمستردة

الفندق	عـــدد الاستبانات الموزعة	عـــدد الاســتبانات المسترجعة	النســبة المئوية	عـــدد الاســتبانات المستبعدة	عـــدد الاستبانات الصالحة
فندق هوليداي إن عمّان،	٤٥	٤٢	%٩٣	١	٤١
فندق ماريوت، عمّان،	٤٠	٣٩	%٩٧.٥	-	٣٩
فندق لو رويال، عمّان،	٣٥	٣٢	%٩١	-	٣٢
فندق موفنبيك، بترا،	٣٥	٣٤	%٩٧	١	٣٣
فندق انتركونتيننتال العقبة،	٣٠	٢٨	%٩٣	-	٢٨
فندق ماريوت، البحر الميت،	٢٥	٢٥	%١٠٠	-	٢٥
المجموع	٢١٠	٢٠٠	%٩٥	٢	١٩٨

صدق وثبات أداة الدراسة:

- صدق الأداة: للتأكد من صدق الأداة (Validity) فقد تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين الأكاديميين من ذوي الاختصاص، للتأكد من الصدق الظاهري (Validity Face) للاستبانة، حيث كان لهم بعض وجهات النظر والملاحظات، وتم أخذها بعين الاعتبار، إذ ركز معظمها على الصياغات اللغوية، وبعض المصطلحات من حيث التوضيح. كما تم إجراء دراسة أولية (Pilot Study) على عدد من الفنادق المبحوثة للتأكد من وضوح العبارات الواردة في الاستبانة، وأنها فعلاً استطاعت قياس متغيرات الدراسة ككل.

- ثبات الأداة: لقد تم استخدام معامل الثبات (Chron-bach Alpha) وذلك للتأكد من ثبات المقياس المستخدم، وقد بلغت نتيجة الاختبار للمتغيرات (٠.٧٩٤٣)، وهذا يؤكد ثبات الاستبانة بفقراتها المختلفة، إذ تجاوزت النسبة المقبولة إحصائيًا (٠.٦٠)(Zikmond,2002).

وصف الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة:

يتبين من الجدول (٤) أن عدد الذكور بلغ (١٢٦) أي ما نسبته (٦٣.٦%)، أما الإناث فقد بلغ عددهن (٧٢) أي ما نسبته (٣٦.٤ %) مما يعني تدني نسبة ما تحتله الإناث من مناصب إدارية في الفنادق أما فيما يتعلق بمتغير العمر فيلاحظ أن النسبة العالية تميل إلى الفئة العمرية (أقل من ٣٠ سنة) حيث بلغ عددها (١٠٧) أي ما نسبته (٥٤.٠ %)، أما فيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة فتشير النتائج إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم ممن لديهم خبرة (٥) سنوات أو أقل، وقد بلغ عددهم (٩٧) أي ما نسبته (٤٩.٠%)، كما يتضح من الجدول نفسه أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من حملة درجة البكالوريوس حيث بلغ عددهم (١١٣) أي ما نسبته (٥٧.١%)، وتشير نتائج الدراسة إلى أن معظم أفراد عينة الدراسة هم من الذين يحتلون منصب رئيس قسم، حيث بلغ عددهم (١٠٢) أي ما نسبته (٥١.٥%)، أما فيما يتعلق بمتغير الحجم فإنه يلاحظ أن النسبة العالية تميل إلى الفئة (٩٠-١٥٠) حيث بلغ عددها (٩٠) أي ما نسبته (٤٥.٥ %).

الجدول (٤) / توزيع أفراد عينة الدراسة تبعًا للخصائص الشخصية والوظيفية والحجم المصدر: نتائج التحليل الإحصائى SPSS.

المتغير		التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	١٢٦	٦٣.٦
	أنثى	٧٢	٣٦.٤
العمر	أقل من٣٠ سنة	١٠٧	٥٤.٠
	٣١سنة – ٤٠ سنة	٧٣	٣٦.٩
	٤١سنة -٥٠ سنة	١٦	٨.١
	٥١ سنة فأكثر	٢	١.٠
الخبرة	٥ سنوات أو أقل	٩٧	٤٩.٠
	٦سنوات – ١٠سنوات	٣٢	١٦.٢
	١٠ سنوات- ١٥ سنة	٦٢	٣١.٣
	١٦سنة أ وأكثر	٧	٣.٥
المستوى التعليمي	ثانوية	٨	٤.٠
	دبلوم	٦١	٣٠.٨
	بكالوريوس	١١٣	٥٧.١
	دراسات عليا	١٦	٨.١
المستوى الوظيفي	مدير عام	٤	٢.٠
	نائب مدير عام	٤	٢.٠
	مدير دائرة	٨٨	٤٤.٤
	رئيس قسم	١٠٢	٥١.٥
الحجم	٩٠-١٥٠	٩٠	٤٥.٥
	١٥١-٢٠٠	٣٦	١٨.٢
	٢٠١-٣٠٠	٧٢	٣٦.٤

اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها:

الفرضية الأولى:

Ho: "لا يدرك العاملون في الفنادق أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، والمتمثلة في: رضا السياح، والتزام ودعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، وإشراك الموظفين وتمكينهم".

الجدول (٥)

نتائج اختبار (K-S)للتوزيع الطبيعى ومستويات تطبيق إدارة الجودة الشاملة فى الفنادق المصنفة

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	K-S قيمة (Z)	مستوى الدلالة	مستوى التطبيق
رضا السائح	٤.٥٨	٠.٦٣	٢.٥٧٣	٠.٠٠٠	عال
التزام ودعم الإدارة العليا	٤.٥١	٠.٥٤	٣.٣٥٦	٠.٠٠٠	عال
التحسين المستمر	٤.٦٠	٠.٤٧	٢.٦٥١	٠.٠٠٠	عال
إشراك الموظفين وتمكينهم	٤.٤٦	٠.٦٤	١.٩٥٨	٠.٠٠١	عال
المتوسط العام للمتغيرات	٤.٥٣	٠.٤٤	١.٩٥٨	٠.٠٠١	عال

تم استخدام اختبار (K-S) للتأكد من أن بيانات الدراسة موزعة توزيعًا طبيعيًا، ويبين الجدول (٥) أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي لجميع متغيرات الدراسة، وإن إجابات المبحوثين ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($P \leq 0.05$)، كما تم استخدام الإحصاء الوصفي (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري) لتحديد مستوى إدراك العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وذلك وفقًا للقيم التي تم تحديدها في المنهجية حيث إن الوسط الحسابي الذي يقع بين (٣.٥-٤.٥) تكون القيمة عالية، وأقل من (٢.٥) تكون ذات قيمة متدنية.

ولغرض اختبار الفرضية الأولى فقد تم استخراج المتوسط الحسابي العام للإجابات المتعلقة بأبعاد إدارة الجودة الشاملة، وقد بلغ المجموع العام للمتغيرات (٤.٥٣) وبانحراف معياري (٠.٤٤) وهذا يعد مستوى عال من الإدراك لأهمية تطبيق لمبادئ إدارة الجودة الشاملة، كما يشير الجدول (٥) إلى إجابات العاملين في الفنادق المصنفة والمتعلقة بمستويات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ويتبين أن إجابات المبحوثين كانت متقاربة وبمتوسطات حسابية عالية تراوحت بين أعلى قيمة كانت (٤.٦٠) لبعد التحسين المستمر، وبانحراف معياري بلغ (٠.٤٧) وبين أدنى قيمة لبعد إشراك الموظفين وتمكينهم بقيمة بلغت (٤.٤٦)، وبانحراف معياري (٠.٦٤)، كما يتبين من الجدول نفسه أن المتوسط الحسابي للمجموع الكلي للأبعاد مجتمعة بلغ (٤.٥٤)، مما يعني أن الفنادق المبحوثة تدرك أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وبدرجة موافقة عالية.

وبناءً على النتائج يتم رفض الفرضية العدمية الأولى وقبول الفرضية البديلة التي تنص على "يدرك العاملون في الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، والمتمثلة في: رضا السياح، التزام ودعم الإدارة العليا في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والتحسين المستمر، وإشراك الموظفين وتمكينهم".

الفرضية الثانية:

Ho: لا تختلف اتجاهات العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن نحو إدراكهم لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الخبرة، والمستوى التعليمي، والمستوى الوظيفي)".

وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا تختلف اتجاهات العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن نحو إدراكهم لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعزى لمتغير الخبرة.

يبين الجدول (٦) أن قيمة معامل التباين (F) المحسوبة لعامل الخبرة معنوية إذ بلغت قيمتها (٢.٧٥٨) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($P \leq 0.05$) ودرجات حرية (١٩٤، ٣)، مما يعني وجود فروق معنوية في إدراك العاملين لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير الخبرة، وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق.

الفرضية الفرعية الثانية: لا تختلف اتجاهات العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن نحو إدراكهم لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعزى لمتغير المستوى التعليمي.

يبين الجدول (٦) أن قيمة معامل التباين (F) المحسوبة لعامل المستوى التعليمي معنوية وقد بلغت قيمتها (٢.٨٢٧) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($P \leq 0.05$) ودرجات حرية (١٩٤، ٣)، مما يعني وجود فروق معنوية في إدراك العاملين لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير المستوى التعليمي، وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا تختلف اتجاهات العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم نحو إدراكهم لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير المستوى الوظيفي.

يبين الجدول (٦) أن قيمة معامل التباين (F) المحسوبة لعامل المستوى الوظيفي غير معنوية، وقد بلغت قيمتها ٢.٣٥٠ وهي ليست ذات دلالة إحصائية حيث بلغ مستوى الدلالة (٠.٠٧) عند مستوى دلالة ($P \leq 0.05$)، مما يعني عدم وجود فروق معنوية في إدراك العاملين لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير المستوى التعليمي، وعليه تقبل الفرضية العدمية والتي تنص على عدم وجود فروق.

الفرضية الفرعية الرابعة:

لا تختلف اتجاهات العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن نحو إدراكهم لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعزى لمتغير الحجم.

بين الجدول (٦) أن قيمة معامل التباين (F) المحسوبة لعامل الحجم غير معنوية، وقد بلغت قيمتها (١.٨٨٠)، وهي ليست ذات دلالة إحصائية حيث بلغ مستوى الدلالة (٠.١٥)عند مستوى دلالة ($P \leq 0.05$)، مما يعني عدم وجود فروق معنوية في إدراك العاملين لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة تعزى لمتغير المستوى التعليمي، وعليه تقبل الفرضية العدمية والتي تنص على عدم وجود فروق.

الجدول (٦)

نتائج تحليل التباين الأحادي One-Way ANOVA لاختبار مدى وجود فروق معنوية فى إدراك أفراد عينة الدراسة لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة تبعًا لبعض العوامل الشخصية (الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفى، الحجم)".

مصدر التباين		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة (Sig.)	النتيجة
الخبرة	بين المجموعات	١.٥٥٥	٣	٠.٥١٨	٢.٧٥٨	٠.٠٤*	توجد فروق
	داخل المجموعات	٣٦.٤٥٨	١٩٤	٠.١٨٨			
	لمجموع	٣٨.٠١٣	١٩٧				
المستوى التعليمي	بين المجموعات	١.٥٩٢	٣	٠.٥٣١	٢.٨٢٧	٠.٠٤*	توجد فروق
	داخل المجموعات	٣٦.٤٢١	١٩٤	٠.١٨٨			
	لمجموع	٣٨.٠١٣	١٩٧				
المستوى الوظيفي	بين المجموعات	١.٣٣٣	٣	٠.٤٤٤	٢.٣٥٠	٠.٠٧	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	٣٦.٦٨٠	١٩٤	٠.١٨٩			
	لمجموع	٣٨.٠١٣	١٩٧				
الحجم	بين المجموعات	٠.٧١٩	٢	٠.٣٥٩	١.٨٨٠	٠.١٥٥	لا توجد فروق
	داخل المجموعات	٣٧.٢٩٤	١٩٥	٠.١٩١			
	لمجموع	٣٨.٠١٣	١٩٧				

الفرضية الثالثة:

Ho: "لا توجد علاقة بين بعض المتغيرات الديموغرافية بدلالة أبعادها (الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي) والحجم وإدراك أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن.

ولغرض اختبار الفرضية لبيان وجود علاقة بين بعض المتغيرات الديموغرافية، وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، فقد تم استخدام اختبار كاي٢، حيث يتضح من الجدول (٧) أن هناك علاقة حيث بلغت قيمة كاي٢ لأبعاد إدارة الجودة الشاملة مجتمعة (٤٥٨.٤٥٥) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($P \leq 0.05$)، مما يعني رفض الفرضية العدمية الرئيسة وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة.

وينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

<u>الفرضية الفرعية الأولى:</u> لا توجد علاقة بين الخبرة وإدراك أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الفنادق.

يتبين من الجدول (٧) أن هناك علاقة بين الخبرة وإدراك أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وقد بلغت قيمة كاي٢ (٩١.٤١٤) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($P \leq 0.05$)، مما يعني رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة.

<u>الفرضية الفرعية الثانية:</u> لا توجد علاقة بين المستوى التعليمي وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الفنادق.

يتبين من الجدول (٧) أن هناك علاقة بين المستوى التعليمي وإدراك أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وقد بلغت قيمة كاي٢ (١٤١.٥٩٦) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($P \leq 0.05$) مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة.

الفرضية الفرعية الثالثة:

لا توجد علاقة بين المستوى الوظيفي وإدراك أهمية وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الفنادق.

يتبين من الجدول(٧) أن هناك علاقة بين المستوى الوظيفي وإدراك أهمية وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وقد بلغت قيمة كاي٢ (١٦٩.٢٧٣)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($P \leq 0.05$)، مما يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة.

الفرضية الفرعية الرابعة:

لا توجد علاقة بين الحجم وإدراك أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الفنادق.

يتضح من نتائج الجدول (٧) أن هناك علاقة بين الحجم وإدراك أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، وقد بلغت قيمة كاي٢ (٢٢.٩٠٩)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($P \leq 0.05$)، مما يعني رفض الفرضية العدمية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة.

الجدول (٧)

نتائج تحليل اختبار كاي٢ (Chi-Square) لبيان مدى وجود علاقة بين بعض المتغيرات الشخصية (الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، والحجم) وإدراك أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة

	الخبرة	المستوى التعليمي	المستوى الوظيفي	الحجم	أبعاد إدارة الجودة الشاملة مجتمعة
كاي٢ Chi-Square	٩١.٤١٤	١٤١.٥٩٦	١٦٩.٢٧٣	٢٢.٩٠٩	٤٥٨.٤٥٥
درجة الحرية	٣	٣	٣	٢	٢٨
مستوى الدلالة	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠

مناقشة النتائج والتوصيات:

أولا- النتائج:

تناولت الدراسة تشخيص واقع تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن:

وفيما يلي عرض لأهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج:

١. أظهرت نتائج الدراسة أن الفنادق فئة الخمس نجوم في الأردن تطبق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بمستويات عالية، مما يستدل على أن الفنادق فئة الخمس نجوم تعي أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

٢. توصلت الدراسة إلى وجود فروق معنوية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الخبرة، المستوى التعليمي) في تطبيق العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

٣. لم تتوصل الدراسة إلى وجود فروق تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المستوى الوظيفي والحجم) في تطبيق العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم لمبادئ إدارة الجودة الشاملة.

٤. بينت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديموغرافية بدلالة أبعادها (الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي) وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الفنادق فئة الخمس نجوم. وتدل النتيجة على أن المتغيرات الشخصية لها علاقة في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

٥. أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الخبرة وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الفنادق فئة الخمس نجوم.

٦. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى التعليمي، وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الفنادق فئة الخمس نجوم.

٧. بينت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير المستوى الوظيفي وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الفنادق فئة الخمس نجوم.

٨. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغير الحجم وإدراك أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الفنادق فئة الخمس نجوم.

ثانيًا- التوصيات:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها توصي الدراسة بما يلي:

- إن نجاح تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يعتمد بالضرورة على مدى قناعة الإدارة العليا أولا والتزامها، ودعمها ثانيا لمنهج إدارة الجودة الشاملة، لذا ينبغي على الإدارة العليا في الفنادق فئة الخمس نجوم أن ترعى تطبيق إدارة الجودة الشاملة حق الرعاية ويمكن أن يتحقق ذلك عبر إنشاء مزيد من الوحدات التي تعنى بإدارة الجودة في الفنادق فئة الخمس نجوم الأخرى، ويكون اتصالها بالإدارة العليا كحلقة وصل مع المستويات الإدارية الأخرى، ومن أجل التأكد من تنفيذ خطط وبرامج إدارة الجودة الشاملة بصورة فضلى.

- أظهرت نتائج الدراسة أن مبادئ إدارة الجودة الشاملة تطبق في الفنادق فئة الخمس نجوم بمستويات عالية، الأمر الذي يتطلب منها بذل المزيد من تعزيز تلك المفاهيم ومحاولة ترسيخها بصورة كبيرة لدى العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم، ولا يجوز التركيز على مبدأ وإغفال المبادئ الأخرى لأنها بمثابة حلقات متصلة.

- ضرورة العمل على تعزيز مبدأ التركيز على السائح، لأنهم يشكلون المحور الأساس في إدارة الجودة الشاملة، ويمكن أن يكون ذلك من خلال الاستمرار في الاستماع إليهم للتعرف أكثر على متطلباتهم، وتوقعاتهم والإيفاء بها.

- إن الوصول إلى مستوى عال من جودة الخدمات هو نتيجة تضافر جهود العاملين، لذا ينبغي ترسيخ وتعزيز مبدأ عمل الفريق الواحد خاصة في ظل طبيعة أعمال الفنادق فئة الخمس نجوم، مما يتطلب فتح قنوات اتصال أكثر بين الرئيس والمرؤوس، بالإضافة إلى إشراك المستويات الإدارية الأخرى كضمان لتعاون أكثر، لأن إدارة الجودة الشاملة تعني شمولية كاملة وإشراك كل الأطراف دون استثناء.

- إن الاهتمام بالتحسين المستمر أمر ضروري تفرضه مجموعة عوامل وأهمها عامل التنافس مما يستدعي الاعتناء بهذا الجانب والعمل على تدريب وتأهيل وتمكين العاملين أكثر، وعقد المزيد من الندوات والمؤتمرات وندوات العصف الذهني لتوليد أفكار جديدة بشكل مستمر بحيث تسهم في عملية التحسين المستمر.

- العمل على تجسيد مبادئ إدارة الجودة الشاملة لتكون أكثر انغماسا في الثقافة التنظيمية لدى الفنادق فئة الخمس نجوم بشكل محوري لتكون سمة من سمات ثقافتها التنظيمية، وكأساس في

إنجاح تطبيقها، لأن أداء الأعمال يعكس بصورة مباشرة لما يحمله العاملين من قيم، ومعتقدات، وأعراف.

- يوصي الباحث بأجراء دراسة مستقبلية في نفس القطاع وفي قطاعات خدمية أخرى كدراسة مقارنة للتأكد من نتائج هذه الدراسة، ومدى ظهور تباين في النتائج.

••

❖ المراجع العربية:

استيتية، ديمة أكرم (٢٠٠٥)، "إدارة الجودة الشاملة وتكلفة الجودة: دراسة تحليلية لقطاع صناعة الأدوية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.

التميمي، إياد فاضل (٢٠٠٥)، إدارة الجودة الشاملة وأثرها في الأداء الوظيفي للعاملين، مجلة البصائر، جامعة البتراء، المجلد ٩- العدد٢، ص ص١٨٥-٢٢٥.

جودة، محفوظ أحمد (٢٠٠٦)، إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ص٢٢.

❖ المراجع الأجنبية:

Augustyn, Marcjanna, M. (1998), "The road to quality enhancement in tourism", "International Journal of Contemporary Hospitality Management"

Avelini Holjevac, I. (2000), "Quality management in tourism and hospitality industry, Human Capital, Culture and Quality in Tourism and Hospitality Industry"

Avelini Holjevac, I. (1996), "Total quality management for the hotel industry and tourism", "Tourism and Hospitality management", Vol. 2, No. 1

Avelini Holjevac, I. (1998), "Kontrolling –upravljanje poslovnim rezultatom", Hotelijerski fakultet Opatija, Opatija

Baldacchino, G. (1995), "Total Quality Management in a luxury hotel: a critique of practice", "International Journal of Hospitality Management", Vol. 14, No. 1

Bodlender, J. A. (1994), "Examples of quality supports programmes in the hotel industry", WTO Seminar "Quality – Challenge for Tourism", Madrid, WTO

Harrington, J. H., Methers, D. D. (1997), "ISO 9000 and Beyond - From Compliance to Performance Improvement", New York, McGraw – Hill

Gotzamani, K. D., Tsiotras, G. D. (2001), "An empirical study of the ISO 9000 standards' contribution towards total quality management", "International Journal of Operations & Production Management", Vol. 21, No. 10

Meegan, S. T. (1997), "A model of managing the transition from ISO 9000 to TQM", "Training for Quality 5"

Partlow, C. G. (1996), "Human – Resources Practices of TQM hotels", "Cornell Hotel and Restaurant Administration Quaterly"

Swalens, G. J. (1992), "ISO 9000 quality standards in 24 questions", "ISO 9000 News, International Organization for Standardisation", Compuserve 100112,3376

Vrtodušić, A. (2000), "Standardization and TQM in the hotel industry", "Hotel 2000", Faculty of Tourism and Hospitality Management Opatija, Opatija

Witt, C. A., Muhlemann, P. (1994), "The implementation of total quality management in tourism: some guidlaines", "Tourism Management", Vol. 15, No. 6

www.co-sys.com/tqm-gsa.htm (09.06.2003.)

❖ ملخص البحث:

- هدفت الدراسة إلى تشخيص مدى إدراك العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة التي تمثلت في رضا الزبون (السائح)، والتزام ودعم الإدارة العليا، والتحسين المستمر، بالإضافة إلى إشراك الموظفين وتمكينهم، كما هدفت إلى بيان مدى وجود فروق معنوية في إدراك العاملين لأهمية تطبيق المبادئ إضافة إلى بيان العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية (الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الحجم). ولتحقيق أهداف هذه الدراسة فقد تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة من الفنادق فئة الخمس نجوم مكونة من ٦ فنادق كان اختيارها وفقا لمعيار التصنيف. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- أظهرت الدراسة أن العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم يدركون أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، حيث أظهرت النتائج مستويات عالية من الإدراك لجميع مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

- بينت الدراسة وجود فروق معنوية في إدراك العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى لبعض المتغيرات الديموغرافية (الخبرة، المستوى التعليمي).

- توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العاملين في الفنادق فئة الخمس نجوم لأهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تعزى لبعض المتغيرات الديموغرافية (المستوى الوظيفي، والحجم).

- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($P\leq0.05$) بين العوامل الشخصية بدلالة أبعادها (الخبرة، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، الحجم) وإدراك أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الفنادق فئة الخمس نجوم. وبناء على نتائج الدراسة تم تقديم عدد من التوصيات والمقترحات كان من بينها ضرورة استمرار دعم الإدارة العليا والتزامها في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة، بالإضافة إلى تفعيل عنصر المشاركة وفرق العمل لدى العاملين، وترسيخها في ثقافتهم التنظيمية.

Evaluation the Reality of the Application of Total Quality Management in Hotels

"A field Study on a Sample of Five-Star Hotels in Jordan"

Dr Ibrahim Bazazo   Dr . Ahmad Al-amira

Abstract:
It is generally recognized, that tourism constitutes a considerable economic activity for an area or a country. The need for effective customer services in modern hotel enterprises becomes top priority by the businessmen.
The hotel managers, study and analyze continuously in every detail running tendencies of their sector, in order to provide to their customers, high quality services and hospitable installations with all modern comforts.
Main objective and mission of hotel enterprises is the most excellent customer services, the greatest satisfaction of their expectations through the process of continuous improvement and upgrade of the offered services.
This paper focuses on the determination of the meaning of customer services in a hotel and specifically it mentions the strategy of customer services. Moreover, we must mention the term of quality in hospitality, as well as the management of customers' complaints.
We summarize that hospitality enterprises by practicing service quality methods both maximize socio-cultural benefits for their customers, and lead to economic and sustainable growth.
In conclusion, this paper aims: 1) to provide the most advisable criteria for the quality evaluation of provided services in hotel enterprises, 2) to inform about customer retention in hotel enterprises, 3) to demonstrate the benefits that are obtained in a hotel enterprise from the growth of an effective system of customer services.

استحقاق الربح بالمخاطرة فى الاقتصاد الإسلامى

أبونصر بن محمد شخار
دراسات عليا، الجامعة العالمية، ماليزيا

••

مقدمة:
يعتبر موضوع الربح وضوابطه من أهم موضوعات الاقتصاد المعاصر والاقتصاد الإسلامي خصوصا، ففي الدين الإسلامي -كما في الديانات السماوية- حُرِّم الربا واعتبر من الظلم، ولخطورته أفرد القرآن حوالي صفحة كاملة مبينا خطر الربا، ومتوعدا آكليه بالوعيد الشديد والحرب الربانية.
والربا (أو الفائدة) يعتبر مظهرا من مظاهر الربح غير المشروع، وبسبب تغير صور المعاملات المالية المعاصرة وأسمائها وتشعبها وتنوعها كان حريا بنا أن نضبط العلة في تحريم الربا وإيجاد قواعد عامة تحكم ذلك التحريم لتكون الضابط العام لكل أشكال المعاملات المعاصرة، وليسهل تحقيق المناط وتعدية الحكم إليها، أو تركها على أصل الإباحة.
وعلى غرار الاقتصاد الوضعي حيث تعتبر البنوك العصب الحيوي لاقتصادياته - فإن المصارف الإسلامية تعتبر المحرك الأساسي لأي تنمية اقتصادية مبنية على ضوابط الشرع الحنيف، ولا ريب أن أهم ما يجب ضبطه لشرعنة الخدمات المالية التي توفرها تلك المصارف هو الربح وقواعد استحقاقه.

ورغم نص الآية الشريفة على الحكمة من تحريم الربا في قوله تعالى: {لاَ تَظْلِمُونَ وَلاَ تُظْلَمُونَ} (سورة البقرة: ٢٧٩) إلا أن الظلم لا يعتبر علة ظاهرة منضبطة يمكن تعديتها باطراد؛ لأن صورة الظلم قد تكون خفية ولا تظهر إلا بمرور السنين، أو قد تتجلى على المستوى الكلي لا الجزئي؛ لذلك وضعت الشريعة قواعد للربح واستحقاقه للنأي به عن صور الربا، ومن أهم القواعد في هذا السياق قاعدة «الخراج بالضمان» الثابتة في حديث النبي (عليه الصلاة والسلام) الذي رواه عروة بن الزبير عن خالته أم المؤمنين عائشة (رضي الله عنها) قالت: قال رسول الله : «الخراج بالضمان»(١)، وقد نوقشت هذه القاعدة في الاقتصاد الإسلامي تحت مسمى "استحقاق الربح بالمخاطرة"، ولقد دار جدل واسع حول هذه القاعدة وإسقاطاتها، ومع ذلك الجدل كله لم تحظ بدراسات عميقة مناسبة لموقعها من الاقتصاد، وفي هذا المقال نحاول تسليط الضوء على بعض جوانب هذه المسألة المهمة.

(١) روى الحديث عن عروة ابنُه هشام بن عروة و مخلد بن خفاف: -

رواية هشام بن عروة :

والرواية عنه من طريق:

أ- مسلم بن خالد الزنجي: أبو داود، السنن، ج٣/ص٢٨٤. الدارقطني، السنن،ج٣/ص٥٣. الحاكم، المستدرك، ج٢/ص١٨.وغيرهم.

ب- عمر بن علي المقدمي: الترمذي،السنن، ج٣/ص٥٨٢. البيهقي، السنن الكبرى، ج٥/ص٣٢٢.

ذ- يعقوب بن الوليد بن أبي هلال: عند ابن عدي في الكامل، ج٧/ص١٤٨ .

ر- خالد بن مهران البلخي: عند الخطيب البغدادي في تاريخه، ج٨/ص٢٩٧. وابن عدي في الكامل ج٧/ص١٤٨. وابن الجوزي في العلل المتناهية، ج٢/ص٥٩٧.

رواية مخلد بن خفاف : أخرجها عنه:

أ- ابن أبي ذئب: أبو داود، السنن، ج٣/ص٢٨٤. الترمذي، السنن، ج٣/ص٥٨١. ابن ماجه، السنن، ج٢/ص٧٥٤. الحاكم، المستدرك، ج٢/ص١٩. الدارقطني، السنن، ج٣/ص٥٣. البيهقي، السنن الكبرى، ج٥/ص٣٢١.

وقد صحح الترمذي رواية أبي ذئب عن مخلد، «قَالَ أَبُو عِيسَى هَذَا حَدِيثٌ حَسَنٌ صَحِيحٌ وَقَد رُوِيَ هَذَا الحَدِيثُ مِن غَيرِ هَذَا الوَجهِ وَالعَمَلُ عَلَى هَذَا عِندَ أَهلِ العِلمِ». انظر: الترمذي، السنن، ج٣/ص٥٨١.

وصححه ابن ماجة وابن القطان. انظر: إسماعيل بن محمد العجلوني، كشف الخفاء، تحقيق أحمد القلاش، نشر مؤسسة الرسالة، بيروت، ط٤- ١٤٠٥هـ ، ج١/ص٢٥١، ٢٥٢.

المطلب الأول: المخاطرة في الاقتصاد الوضعي:

الفرع الأول: مفهوم المخاطرة (Risk):

يعرّف أحد الاقتصاديين المخاطرة بأنها «الحالة التي تتضمن احتمال الانحراف عن الطريق الذي يوصل إلى نتيجة متوقعة أو مأمولة»(٢). وعند آخر هي «احتمال الخسران»(٣)، وفي العملية التجارية والاستثمارية تعني الشك في حصول الأرباح(٤).

والأخطار الاقتصادية كثيرة ومتعددة، منها أخطار طبيعية: كالزلازل والفيضانات، وأخطار اجتماعية: كالسرقة والتزوير، وأخطار السوق: كتذبذب الأسعار الحاصل من الفترة الزمنية بين وقت الشراء والبيع(٥).

ودراسة المخاطر هي موضوع عدد من العلوم الاجتماعية، كعلم الإحصاء، وعلم الاقتصاد، وعلم الإدارة المالية والتأمين.

---

(٢) محمد علي القري، مقال بعنوان: المخاطر الائتمانية في العمل المصرفي الإسلامي (دراسة فقهية اقتصادية)، انظر الرابط: http://www.elgari.com/article80.htm.

(٣) المصدر السابق.

(٤) ادوين مانسفيلد وناريمان بيهرافيش, علم الاقتصاد، نشر مركز الكتب الأردني، ١٩٨٨م، دط، ص ٦٤٧.

(٥) أحمد زكي بدوي، معجم المصطلحات الاقتصادية، نشر دار الكتاب المصري، دار الكتاب اللبناني، دط، ص٢٣٧.

الفرع الثاني: علاقة الربح بالمخاطرة:

تعتبر المخاطرة والابتكار في الاقتصاد الوضعي سببا استحقاق الربح، أو بالأحرى هما محركا الربح، والدافعان لوجوده، وهما أقرب إلى كونهما أسبابا لوجود الربح وليس لاستحقاقه.

جاء في كتاب أبجدية علم الاقتصاد: «يمكن أولا النظر إلى الأرباح كمردود لتحمل المخاطر...، والأرباح هي مكافأة تحمّل المخاطر»(٦).

وقد وُضعت في العلاقة بين الربح والمخاطرة نظريات اقتصادية عديدة، فقد وضع فرانك نايت من جامعة شيكاغو نظرية مفادها أن الربح ينشأ بسبب الشك و عدم اليقين، وأن الربح هو مكافأة تحمل المخاطر، إذ الناس يحبون تجنب تحمّل المخاطر، فإنهم يفضلون المكاسب المستقرة الأكيدة، ويخلون السوق للمُخاطِر، فكلما زادت المخاطر زادت الأرباح(٧)، وقد بين ابن خلدون في مقدمته العلاقة بين المخاطرة والأرباح بقوله: «وكذلك نقل السلع من البلد البعيد المسافة، أو شدة الخطر في الطرقات، يكون أكثر فائدة للتجار وأعظم أرباحًا وأكفل بحوالة الأسواق؛ لأن السلع المنقولة حينئذ تكون قليلة معوزة؛ لبعد مكانها أو شدة الغرر في طريقها، فيقل حاملوها ويعزّ وجودها... وأما إذا كان البلد قريب المسافة، والطريق سابلا بالأمن، فإنه حينئذ يكثر ناقلوها فتكثر وترخص أثمانها. ولهذا تجد التجار الذين يولعون بالدخول إلى بلاد السودان أرفه الناس وأكثرهم أموالاً، لبعد طريقهم ومشقته، واعتراض المفازة الصعبة المخطرة بالخوف والعطش»(٨).

---

(٦) سوزان لي، أبجدية علم الاقتصاد، ترجمة خضر نصار، نشر مركز الكتب الأردني، ١٩٨٧م، دط، ص١٧٧.

(٧) انظر: ادوين وناريمان، علم الاقتصاد، ص ٦٤٧.

(٨) عبد الرحمن بن محمد بن خلدون (ت٨٠٨هـ)، المقدمة، تحقيق حامد أحمد الطاهر، نشر دار الفجر للتراث، ط١-١٤٢٥هـ/٢٠٠٤م، ص٤٧٧.

ولرفع مستوى الأرباح والمنافسة، أصبح كثير من الشركات العملاقة تتبنى ما يسمى بالرأس المال الجريء، وهو استثمار عالي المخاطر والأرباح(٩).

وإضافة إلى كون المخاطرة سببا لحصول الأرباح، فهي تعتبر العمل الحافز للابتكار والإبداع(١٠)، واكتشاف الوسائل الجديدة للتقليل من المخاطرة، لأنه في الفرض الاقتصادي أن الإنسان كاره للمخاطر(١١)، لذا فهو يسعى جهده للتقليل منها، ليستفيد من أرباحها دون خسارتها، فما إن يكتشف وسيلة لتقليل المخاطرة، حتى يلتحق الباقون فتقوى المنافسة وتقل الأرباح من جديد، ثم يتحتّم على المستثمِر المخاطِر البحث عن ميدان أكثر مخاطرة وأقل تنافسية، وهكذا...

(٩) ظهر مفهوم رأس المال الجريء بصورته الحديثة عام ١٩٤٦ في أميركا مع بداية الثورة التقنية بديلا عن التمويل بالطرق التقليدية والتي كانت وما زالت ترفض تمويل المشاريع عالية المخاطر، وتبلغ استثمارات رأس المال الجريء في أميركا حوالي ٢٠ مليار دولار، وفي أوروبا ١٣ مليار دولار، وفي الهند ٣ مليارات دولار، وفي الصين مليار دولار. والكثير من الشركات الناجحة اليوم في العالم مثل ميكروسوفت وغوغل قامت باستثمارات رأس المال الجريء، وتقوم استراتيجية هذا النوع من الاستثمار على نوعين من الاستثمار النوع الأول: الاستثمار في الأفكار والمخترعات، وذلك عبر الدخول في شركة مع صاحب الفكرة الاستثمارية، أو صاحب الاختراع، بحيث يتم تمويل هذا الاختراع من حيث دراسة جدواه الاقتصادية ومن ثم تسجيله إلى أن يصل مرحلة الإنتاج.انظر: لاحم الناصر، مقال بعنوان: رأس المال الجريء، الرابط: http://www.alaswaq.net/views/2007/04/17/7330.html.

(١٠) انظر: بول ساموِيلس ووليام نوردهاوس، الاقتصاد، ص٢٩٠. ادوين وناريمان، علم الاقتصاد، ص ٦٤٨. سوزان لي، أبجدية علم الاقتصاد، ص ١٧٧. تقول سوزان لي: «ويمكن ثانيا النظر إلى الأرباح -كما يقول شومبيتر- كمردود للتجديد والإبداع، وهو الحافز الذي يحرك المتعهدين والمبدعين، ومكافأتهم». ص١٧٧.

(١١) بول ساموِيلس ووليام نوردهاوس، الاقتصاد، ص٢٢٩.

المطلب الثاني: المخاطرة في الاقتصاد الإسلامي:

الفرع الأول: مصطلح "المخاطرة" عند الفقهاء:

أولا: المخاطرة لغة:

جاء في معجم مقاييس اللغة: «الخاء والطاء والراء أصلان: أحدهما القَدْر والمكانة، والثاني اضطرابٌ وحركة»(١٢)، والمخاطرة في سياقنا هذا من أصل الاضطراب والحركة والتردد بين أمرين، فالمخاطرة بالمال، يعني كونه مترددا بين الربح والخسارة.

وتأتي بمعنى الإشراف على الهلاك وخوف التلف، والرهان(١٣).

ثانيا: المخاطرة في اصطلاح الفقهاء:

يستخدم الفقهاء - غالبا - لفظة "المخاطرة" بمعنى المقامرة، وبالتالي يُساق اللفظ - غالبا - في سياق الحرمة(١٤)، ولم يشذ عن ذلك إلا بعض العلماء، كابن القيم (ت٧٥١هـ) إذ يقول: «والمخاطرة مخاطرتان؛ مخاطرة التجارة: وهو أن يشتريَ السلعة بقصد أن يبيعها ويربح ويتوكل على الله في ذلك. والخطر الثاني: الميسر: الذي يتضمَّن أكل المال بالباطل؛ فهذا الذي حرَّمه الله تعالى ورسوله، مثل: بيع الملامسة والمنابذة وحبل الحبلة، والملاقيح، والمضامين، وبيع الثمار قبل بدو صلاحها»(١٥)، وقد اعتبر ابن خلدون كذلك المخاطرة من أسباب حصول الربح في التجارة (١٦).

---

(١٢) أحمد بن فارس بن زكرياء القزويني (ت٣٩٥هـ)، مقاييس اللغة، تحقيق: عبد السَّلام محمد هَارُون، نشر دار الجيل، بيروت، ط١-١٤١١هـ/١٩٩١م، مادة خطر.

(١٣) مُحمَّد بن يعقوب الفيروزبادي (ت ٨١٧هـ)، القاموس المحيط، تحقيق: مكتب التراث في مؤسسة الرسالة، نشر مؤسسة الرسالة، بيروت، ط٨-١٤٢٦هـ/٢٠٠٥م، مادة خطر.

(١٤) الموسوعة الفقهية الكويتية، نشر وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية الكويتية، ج١٩/ص٢٠٥.

(١٥) محمد بن أبي بكر أيوب ابن القيم (ت٧٥١هـ)، زاد المعاد في هدي خير العباد، نشر المكتبة العلمية، بيروت، توزيع دار الباز للنشر والتوزيع، مكة، ج٥/ص٧٢١.

(١٦) ابن خلدون، المقدمة، ص٤٧٧.

ولا ريب أنه خلاف لفظي، فعدم استعمال الفقهاء لكلمة المخاطرة إلا بمعنى الغرر والميسر، لا يعني أنهم لا يرون مخاطرة التجار مشروعة، وإلا فإن الضمان عندهم من أسباب استحقاق الربح كما رأينا سابقا، وهل الضمان إلا مخاطرة وتردّد، فالضامن لا يدري أيخسر أم يربح؟.

ثالثا: الفرق بين مخاطرة التجار والمخاطرة القمارية المنهي عنها:
والسؤال المطروح: ما الفرق بين المخاطرة المشروعة التي تعتري التجارة، والمخاطرة المحرمة في بعض المعاملات؟.
يمكن ملاحظة - على الأقل- فرقين جوهريين:
المخاطرة المحرمة مقصودة لذاتها، والمخاطرة المشروعة طارئة غير مقصودة: فالمخاطرة المحرمة شرعا هي المخاطرة المصطنعة من طرف الإنسان، فقصد المخاطرة لذاتها كوسيلة للربح مذموم، أما التاجر فقصده الربح، والمخاطرة المنجرّة عن ذلك غير مقصودة منه، بل همه الأكبر كيف يتفاداها بالتدبير وحسن التخطيط، وهي مخاطر مكتوبة من المولى -عز وجل- ، ولا علاقة للتاجر في إنشائها، بخلاف المخاطر المحرمة، فإن الإنسان يعمد إليها وينشئها، لذا فهي تفضي إلى المنازعة والتظلّم، يقول ابن القيم عن هذا: «ومن هذا النوع [المخاطرة المحرمة] يكون أحدهما قد قَمَر الآخر وظلمه، ويتظلَّم أحدهما من الآخر، بخلاف التاجر الذي قد اشترى السلعة ثُمَّ بعد هذا نقص سعرها، فهذا من الله سبحانه ليس لأحد فيه حيلة ولا يتظلّم مثل هذا من البائع»(١٧).

(١٧) ابن القيم، زاد المعاد، ج٥/ص٧٢١.

- المخاطرة المحرمة متجهة إلى الجهالة في العقد، أما مخاطرة التجار فتنشأ بعد العقد:
فالمخاطرة المحرمة لدى الفقهاء تتجه إلى الخطر وعدم التيقن في الحقوق والالتزامات التي يولدها العقد، كالجهل بأحد البدلين، أو بالأجل أو غير ذلك، أما المخاطرة المقصودة هنا فلا علاقة لها بالعقد، بل تطرأ بعد العقد، بتقلّب الأسعار وإمكان تلف السلعة أو غير ذلك من المخاطر.

- يفرق أحد الاقتصاديين الغربيين بين الخطر وعدم التيقن (وهو المخاطرة المحرمة)، بأن الخطر ما كان ممكنًا قياس احتمالات وقوع المكروهات فيه، أما عدم التيقن فهو الحال الذي لا يكون ممكنًا أو لا يكون مجديًا قياس هذه الاحتمالات(١٨)، ففي القمار لن يغير شيئا حساب المخاطر المتوقعة، أما في التجارة فحساب المخاطر له الأثر الفعال في التخطيط والتدبير.

---

(١٨) محمد علي القري، مقال بعنوان: المخاطر الائتمانية في العمل المصرفي الإسلامي (دراسة فقهية اقتصادية).

الفرع الثاني: المخاطرة في الاقتصاد الإسلامي:

رأينا أن المخاطرة في الاقتصاد الوضعي تعتبر سببا لحصول الأرباح، ومقابلا لاستحقاقها، فما رأي الاقتصاد الإسلامي في ذلك؟.

والعلاقة الطردية بين حجم المخاطرة والأرباح أمر تدل عليه العلوم الإحصائية(١٩) التي تُعنى بوصف الواقع، ولا مجال لمناقشته بالدليل الشرعي، إذ يعتبر ذلك من القوانين الكونية، وهذا ما دل عليه قول ابن خلدون الذي أوردناه آنفا(٢٠).

يبقى السؤال: هل تعتبر المخاطرة سببا شرعيا لاستحقاق الربح في الاقتصاد الإسلامي؟ أو بعبارة أدق: هل المخاطرة أداة من أدوات التوزيع؟

ذهب الدارسون للاقتصاد الإسلامي في هذه القضية مذهبين:

أولا: يرى السيد باقر الصدر(٢١) أن المخاطرة ليست سببا ولا مبررا لاستحقاق الربح، يقول: «...فإن المخاطرة في الحقيقة ليست سلعة يقدمها المخاطر إلى غيره ليطالب بثمنها، ولا عملاً ينفقه المخاطِر على مادة ليكون من حقه تملكها أو المطالبة بأجر على ذلك من مالكها، وإنما هي حالة شعورية خاصة تغمر الإنسان وهو يحاول الإقدام على أمر يخاف عواقبه، فإما أن يتراجع انسياقًا مع خوفه، وإما أن يتغلب على دوافع الخوف ويواصل تصميمه، فيكون هو الذي رسم لنفسه الطريق، واختار بملء إرادته تحمل مشاكل الخوف بالإقدام على مشروع يحتمل خسارته مثلاً، فليس من حقه أن يطالب بعد ذلك بتعويض مادي عن هذا الخوف مادام شعورًا ذاتيًا وليس عملا مجسدًا في مادة ولا سلعة منتجة.

(١٩) انظر مثلا: ادوين وناريمان، علم الاقتصاد، ص ٦٤٧. بول ساموبلس ووليام نوردهاوس، الاقتصاد، ص٢٩٠. ادوين. سوزان لي، أبجدية علم الاقتصاد، ص ١٧٧.

(٢٠) انظر: ابن خلدون، المقدمة، ص٤٧٧.

(٢١) وتبعه في ذلك حسن الجواهري، انظر: حسن حسن الجواهري، بحوث في الفقه المعاصر، دار الذخائر، بيروت، لبنان، ط١، ج٤٢٣/١،٤٢٢.

صحيح أن التغلب على الخوف في بعض الأحيان، قد يكون ذا أهمية كبيرة من الناحية النفسية والخلقية، ولكن التقييم الخلقي شيء، والتقييم الاقتصادي شيء آخر.

وقد وقع الكثير في الخطأ تأثرًا بالتفكير الرأسمالي المذهبي، الذي يتجه إلى تفسير الربح وتبريره على أساس المخاطرة، فقالوا: إن الربح المسموح به لصاحب المال به عقد المضاربة يقوم على أساس المخاطرة نظريًا لأن صاحب المال وإن كان لم ينفق عملا ولكنه تحمل أعباء المخاطرة وعرض نفسه للخسارة بدفعه المال إلى العامل ليتجر به فكان على العامل أن يكافئه على مخاطرته بنسبة مئوية من الربح يتفقان عليها في عقد المضاربة...»(٢٢).

فقد دلّل على رأيه بجملة من الأدلة:

- أن المخاطرة حالة شعورية، وليست سلعة تقدم، أو عمل ينتفع به(٢٣).

*ويمكن أن يجاب على قوله هذا: بأن المخاطرة ليست مجرد حالة شعورية، بل التزام بتحمل الخسائر إن وجدت، والالتزامات تترتب عليها حقوق وواجبات.

أنه إذا اتجر شخص بأموال فرد آخر دون علمه، وربح في تجارته، فإنه بإمكان صاحب المال في هذه الحالة أن يوافق على ذلك، ويستولي على الأرباح، كما أن من حقه أن يعترض ويتحصل على ماله أو ما يساويه من العامل، فاستيلاء المالك على الأرباح في هذا المثال لا يقوم على أساس المخاطرة(٢٤).

---

(٢٢) محمد باقر الصدر، اقتصادنا، نشر المجمع العلمي للشهيد الصدر، ط٢-١٤٠٨هـ، ص٦٣٣-٦٣٦.
(٢٣) المصدر السابق، ص ٦٣٣.
(٢٤) المصدر السابق، ص٦٣٥.

*رغم أن هذا دليل في صميم الموضوع، إلا أنه قد يقال: إن هذه حالة استثنائية، لا تؤسس لقاعدة شرعية عامة، فقد يراعى في مثل هذه الحالات الاستثنائية مبدأ الاستحسان تحصيلا للمصلحة، إذ لو جوز للفضولي أن يتفرد بالأرباح لكان فتحا لباب التعدي على أموال الناس.

- مما يبرر به الرأسماليون الفائدة الربوية أنها مقابل المخاطر التي تولِّدها عملية الإقراض، لأن إقراض الدائن لماله نوع من المغامرة التي قد تفقده ماله إذا عجز المدين عن السداد، فمن حقه أن يحصل على أجر ومكافأة له على مخاطرته بماله، إن أخذنا بمبدأ أن للمخاطرة عائدا(٢٥).

*صحيح أنه مما يبرر الاقتصاديون الفائدة أنها مقابل المخاطرة(٢٦)، وتحسب نسب الفائدة طردا مع قيمة مخاطر القرض(٢٧)، لكن يَرِد على هذا الاستدلال مآخذ:

١ـ أنه يمكن تبرير الربا -كذلك- حتى بما اعتبره الصدر سببا لاستحقاق الربح ألا وهو الملكية، فقد بُرِّرت الفائدة أنها مقابل تملك المال المقرَض(٢٨)، فما يبرَّر به الربا ليس مؤثرا.

٢ـ أن عقد الربا في أساسه عقد على ربح مضمون، وما المخاطر الأخرى إلا طارئة على ذلك العقد، بل وتُتَّخذ كل الإجراءات لتفاديها كالرهن والكفالة؛ لذا حتى في الاقتصاد الوضعي تعتبر مخاطر عدم السداد مخاطر عادية تحسب ضمن التكاليف(٢٩)، فالعقد على الربح المضمون من أساسه باطل ولو ترتبت عليه مخاطر بعد ذلك، كمن عقد على خمر ثم تخللت قبل التسليم!!!.)

(٢٥)المصدر السابق، ص ٦٣٥.

(٢٦) انظر: خالد أمين عبد الله وإسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العلميات المصرفية، نشر دار وائل، عمّان، ط١ـ٢٠٠٦م، ص١١١ـ١١٧.

(٢٧) انظر: ادوين وناريمان، علم الاقتصاد، ص٦٣٣ـ ٦٣٤.

(٢٨) محمد عبد المنعم عفر، التنمية والتخطيط وتقويم المشروعات في الاقتصاد الإسلامي، نشر دار الوفاء، المنصورة ـ مصر، ط١ـ ١٤١٢٢هـ/١٩٩٢م، ص ١٦٥، ١٦٦.

(٢٩) بول ووليام، الاقتصاد، ص٢٩٠.

٣- ولو سلمنا جدلا بهذا التبرير، نقول إن الربا مخصص بنص الشارع، لكن قد يُرَد علينا بأن ذلك التخصيص سيرجع على القياس بالنقض، حيث تكون علة استحقاق الربح غير عاملة في كل الفروع وهو ما يسمى بتخصيص العلة، لكن يجاب على ذلك من طريقين:

أولاً: أن الخلاف هنا في تحقيق المناط، أي في تحرير وصف المخاطرة في الربا وفي التجارة، فالمخاطرتان مختلفتان، والأمر الآخر أنه لا يرد إشكال تخصيص العلة هنا؛ لأننا أمام علة منصوص عليها شرعا -كما رأينا في الفصول السابقة.

٤- أن المخاطرة في التجارة ناتجة عن عمل منتِج، بخلاف مخاطرة القرض فناتجة من استغلال.

٥- أن الربا لا يعلّل بالمخاطرة إلا من قبيل التبرير وإلا فما هو المبرِّر من القروض الموثقة بالرهن، والسيد الصدر نفسه يقول: «والرأسمالية في تبريرها هذا للفائدة تتناسى دور الرهن في ضمان المال للدائن وإزالة عنصر المخاطرة من علمية القرض، فما رأيها في القروض المدعمة برهن وضمانات كافية؟»(٣٠).

أن للشريعة موقفا سلبيا من المخاطرة، فقد حرّمت كل أنواع القمار والكسب القائم على أساسه(٣١).

*ولندع السيد باقر الصدر نفسه يجيب على هذا الدليل، إذ يقول: «...لأن الكسب الناتج عن المقامرة لا يقوم على أساس عمل من أعمال الانتفاع والاستثمار، وإنما يرتكز على أساس المخاطرة وحدها»(٣٢)، وهذا بخلاف التجارة التي تقوم على الاستثمار والإنتاج.

استدل بتحريم بعض الفقهاء لشركة الأبدان، لأنها تنبني على الضمان فقط.

*في تحريمها خلاف والجمهور على جوازها(٣٣)، والدليل إذا دخله الاحتمال سقط به الاستدلال.

*أن الصورة التي يُتوهم أن الربح فيها مقابل الضمان فقط هي صورة عدم ترابط الأعمال، ولكن من الفقهاء من اشترط لمشروعية شركة الأبدان تلازم الأعمال، وهو ما يحصل واقعا.

---

(٣٠) محمد باقر الصدر، اقتصادنا، ص٦٣٧.

(٣١) المصدر السابق، ص٦٣٥.

(٣٢) المصدر السابق، ص٦٣٥.

(٣٣) الموسوعة الفقهية الكويتية، ج١٣/ص١٢٧.

ثانياً: يرى الدكتور رفيق يونس المصري أن المخاطرة من عناصر الإنتاج التابعة، لذا فهي تعتبر من أدوات التوزيع، وعائد المخاطرة هو الربح (٣٤)، فسبب استحقاق الربح هو تحمّل المخاطر إلى جنب المال أو العمل.

- ومما دلّل به الدكتور على رأيه (٣٥):

في عقد المضاربة يكون لرب المال حصة من الربح لقاء ماله ومخاطرته معًا، وتزداد حصته في الربح بازدياد ماله وازدياد مخاطرته.

- ذهب الفقهاء إلى أن الربح إنما يُستحق بالعمل والمال والضمان، والضمان هو المخاطرة .

- المخاطرة هي ما يميّز الربح عن الربا، وما حُرِّم الربا إلا لعدم وجود عنصر المخاطرة.

- المخاطرة تزيد في عائد العمل، كما تزيد في عائد المال، فإذا أعطي العامل أجرًا مضمونًا، رضي أن يكون أجره ٥٠٠ ريالا مثلاً، ولكن إذا أعطي حصة من الربح، فلن يرضى أن تكون حصته المتوقعة أقل من ٩٠٠ ريالا مثلاً، لأن الربح غير مضمون، بل فيه مخاطرة، والدخول فيها يحتاج إلى حافز ليترك الأجر المضمون.

- وممن ذهب إلى هذا الرأي: الدكتور محمد قلعه جي (٣٦)، وحمود حسن الصوان (٣٧)، و الدكتور منذر القحف (٣٨)، وغيرهم .

---

(٣٤) رفيق يونس المصري: أصول الاقتصاد الإسلامي، دار القلم، الدار الشامية (دمشق - بيروت)، ط١-١٤٢٠هـ-١٩٩٩م، ص٨٥، ٩٧، ٢١٥.

(٣٥) المصدر السابق، ص٢١٥.

(٣٦) يقول: «إنَّ المقرر في الفقه الإسلامي أَنَّ الشخص يستحقُّ الربح (غير النماء المتولد من الأصل) بالعمل أو المخاطرة، فأما العمل فظاهر، وأمَّا المخاطرة فتشمل استحقاق أرباح التجارة؛ لأَنَّهُ يتحمَّل خسارتها وهو ما يُعبِّر عنه الفقهاء بقولهم: «الـخَرَاجَ بِالضَّمَانِ» و«الغُنم بالغُرم»، وإذا كانت المخاطرة تحلُّ الربح فإنَّ الخطر كلما عظم وازداد كلما ازداد معه الربح، فالربح يتناسب مع درجة الخطر الذي تتعرَّض له السلعة للتلف والعطب، وازدياد الربح يعني ارتفاع قيمة السلعة؛ فالخطر إذن يشكِّل أساسا من تقدير قيمة الأشياء وعاملا لارتفاع السعر وانخفاضه». محمد رواس قلعه جي، مباحث في الاقتصاد الإسلامي، دار النفائس، بيروت، ط٤/ ١٤٢٠هـ-٢٠٠٠م، ص٦٢.

(٣٧) انظر: محمود حسن صوان، أساسيات الاقتصاد الإسلامي، نشر دار المناهج، عمّان-الأردن، ط١-١٤٢٤هـ/٢٠٠٤م، ص٨٠.

(٣٨) انظر: منذر القحف، الاقتصاد الإسلامي، دار القلم، الكويت، ط١/ ١٣٩٩هـ-١٩٧٩م ، ص١٤٣.

النتائج والرأي المختار:
بعدما رأينا رأي الاقتصاد الوضعي في المخاطرة، والأصول الفكرية والمنهجية للخلاف في قضية المخاطرة، وعرفنا الرأيين المشهورين في المسألة، نخلص إلى جملة من الملاحظات والنتائج:

أولا: الخلاف بين رأي السيد باقر الصدر والدكتور رفيق المصري أقرب ما يكون خلافا لفظيا؛ فالأول يرى أن الملكية والعمل هما السببان الوحيدان لاستحقاق الربح، رغم اعترافه بأنه لا بد من توفر عنصر المخاطرة لاستحقاق المال للربح، إذ نسمعه يقول في مسألة المضاربة: ((وإذا ضمن العامل الخسارة في حالة من الحالات، لم يكن لصاحب المال شيء من الربح، كما جاء في الحديث عن علي عليه الصلاة والسلام: "من ضمن تاجرًا فليس له إلا رأس ماله، وليس له من الربح شيء". وفي حديث آخر: "من ضمن مضاربة- أي جعل العامل المضارب ضامنًا لرأس المال- فليس له إلا رأس المال، وليس له من الربح شيء"، فتوفر عنصر المخاطرة بالنسبة إلى صاحب المال، وعدم ضمان العامل لماله شرط أساسي في صحة عقد المضاربة)) (٣٩).

أما رفيق المصري فيعتبر المخاطرة عنصرا تابعا للمال في استحقاق الربح، لأنه يرى أن الشرع جعلها شرطاً أساسياً في المال لاستحقاقه الربح.

(٣٩) محمد باقر الصدر، اقتصادنا، ص٦٠٣.

ولعل ما يريد السيد باقر الصدر بيانه هو أن العمل هو المهيمن على المال، والمال ليس إلا مخزنا للعمل الفائض، فلم يُرِد أن يكون للمال ميزة مستقلا عن العمل في استحقاق الربح، ولا ريب أن المخاطرة ميزة لصيقة بالمال فقط، فاستقلال المال بنفسه سيؤدي على المدى البعيد على سيطرته على العمل، وتتولد نفس أضرار الربا.

وفي الحقيقة حتى الاقتصاد الوضعي يتبنى تسمية المال بمخزن العمل، لكن هذا المفهوم عمليا بدأ ينعكس، يقول المفكر مالك بن نبي (ت ١٩٧٣م) في هذا الصدد: ((فالدور الأول [للمال] لم يتفرع عن عملية التوزيع، بل عن عملية الإنتاج، فالمنتج الذي كان يكتفي بجزء من عمله لسد حاجاته اليومية، وهو يعمل كل يومه، كان من الضروري له أن يفكر في وسيلة اختزان للجزء الباقي من عمله، ...، وبعدما تراكمت الأموال وتجمعت في منشآت المصارف، تحول أولا طابعها الاجتماعي، وأصبحت تمثل شيئا جديدا هو (الرأسمال)، ثم تحولت طبيعة الصلة بين المال والعمل، فبعد أن كان مجرد خزّان للعمل أصبح سجّانا له، ...، أصبحت أذهاننا لا تستطيع أن تفكر في مشروع اقتصادي، دون أن تقعِّده على شروط مالية)) (٤٠).

وهذا أحال الدول النامية ذات القوة العاملة الضخمة إلى متسوّل على عتبات الدول الرأسمالية.

---

(٤٠) مالك بن نبي (ت١٩٧٣م)، المسلم في عالم الاقتصاد، ترجمة عبد الصبور شاهين، نشر دار الفكر، دمشق-سوريا، ط٣-١٤٠٧هـ/١٩٨٧م، ص٦٩،٦٨.

لكن من جهة أخرى يقابلنا إشكال في نظرية العمل المخزّن، فإن كان وصف الملكية بالعمل المخزّن تبريرا لاستحقاقها المال، فذلك غير مطرد؛ لأنه قد يمتلك الشخص مالا دون عمل، بالوراثة مثلا، أو الوصية، أو الهبة، إلا أن يكون ذلك الوصف لمطابقة الواقع، إذ المال في أول تكونه كان بالعمل، وإن كان كذلك فلا يصبح لذلك المصطلح أثر في نظرية التوزيع.

ثانيا: يوجد فرق دقيق بين المخاطرة في الاقتصاد الوضعي، والمخاطرة أو الضمان في الفقه الإسلامي، فقاعدة "الربح بالضمان" في الفقه الإسلامي هي ضابط لتحقيق العدالة في عقود المعاوضات بين الناس، فجعلت استحقاق الربح مرتبطا بتحمّل الضمان حتى لا يقع الظلم من أحد طرفي العلاقة على الطرف الآخر بأخذ الربح دون تحمّل الضمان، أما العلاقة الطردية بين الربح والمخاطرة في الاقتصاد الوضعي إنما هي وصف لما هو كائن فهي تقدّم تفسيرا لظاهرة تولُّد الأرباح، في إطار البحث عن وسائل تنمية الأرباح، ولم يكن سَوْق تلكم العلاقة في إطار تقنين استحقاق الأرباح، إذ إنهم لا يرون ضيرا في استحقاق الأرباح في معاملات بدون مخاطرة كالربا المضمون وأنواع القمار وغير ذلك.

ثالثا: المخاطر المقصودة في الاقتصاد الوضعي هي مخاطر تقلّب الأسعار فقط وتسمى بالخطر الإيجابي، ويمكن التحكم في درجتها بالتخطيط والتنظيم Controllable Risk ، أما مخاطر التلف فهي مضمونة بالتأمين وتسمى بالخطر السلبي، ولا يمكن التحكم فيها Inevitable or Uncontrollable Risk، أما في الفقه فالضمان يشمل النوعين من المخاطر، مخاطر التلف والهلاك، ومخاطر تذبذب الأسعار وكساد السلع، وهو الأمر الغائب عن تصور بعض المصارف الإسلامية التي تدّعي تحمل المخاطرة مقابل الأرباح الناتجة عن المرابحة وهم يقصدون بذلك مخاطر التلف فقط على أن هذه الأخيرة أيضا مؤمن عليها من أموال العميل! (٤١)، أما مخاطر تذبذب الأسعار وكساد السلعة فيتحايلون عليها بالوعود الملزمة والتي هي في الحقيقة بيع ما لم يُملك .

(٤١) محمد عبد الحليم عمر، التفاصيل العملية لعقد المرابحة للآمر بالشراء في النظام المصرفي الإسلامي، ص١٩٨.

رابعا: تحمّل المخاطرة هي الفارق الأساسي بين الاستثمار الربوي والاستثمار الشرعي، إذ تكتسب المعاملات المالية الإسلامية صبغة خاصة، وطابعا فريدا يميزها عن المعاملات الوضعية، فهي قاعدة تحجّم من الوساطات والمضاربات غير المفيدة والتي هي أساس خراب الاقتصاد العالمي وما الأزمة المالية العالمية عنا ببعيدة!، وترسيخ هذه المسألة في عقول التّجار المسلمين تجعلهم لا يفكرون إلا في طرق إنتاجية، ولا يحلمون بربح دون تحمل المخاطر مما يدفعهم إلى مزيد من التخطيط والإنتاجية.

خامسا: أما عن الإشكال الجوهري: هل المخاطرة سبب من أسباب استحقاق الربح في الشريعة الإسلامية؟ نقول:
إذا نظرنا إلى الواقع، نتساءل: ما الذي يمنع الناس من السعي وراء تحصيل الأرباح، فالجواب الأوّلي هو: عدم توفّر رأس المال لجميع الناس، أو عدم توفر الخبرة الكافية لإدارة مشروع ما، لكن هل كل من توفرت لديه الأموال أو الخبرة يدخل مثل هذه المشاريع؟ الواقع يجيب بالنفي، والسؤال لماذا؟ أو ما الفرق بين غني دخل ميدان التجارة، والآخر كدّس أمواله أو اكتفى بشراء البيوت وتأجيرها؟! لا ريب أن الجواب هو عدم توفر الجرأة على المخاطرة بالمال أو الجهد، إذن الفارق الأساسي هو المخاطرة، رغم أن المخاطرة مرتبطة بالمال أو الخبرة، لكنها هي العنصر المميز، وهي الحد المانع في التعريف .

سادسا: نرى أن للشرع نظرة سلبية لبعض المخاطرات، فما هي مواصفات المخاطرة المشروعة؟ مما سبق يمكن أن نخلص إلى أن المخاطرة المشروعة هي المخاطرة المنتِجة التي لا يمكن تفاديها ابتداء، فقيد المنتجة لإخراج المخاطرة القمارية، وقيد "لا يمكن تفاديها" لإخراج العقود ذات الجهالة العقدية.

فنلاحظ أن مخاطرة التجارة منتجة، لأن مخاطرها نابعة من تحويل السلع من الوفرة إلى الندرة عبر الزمان والمكان (٤٢)، فالفارق المكاني والزماني يضاعف الخطر.

وعدم إمكانية تفاديها ابتداء هو سبب ربحيتها، إذ لو أمكن تفاديها لما ركبها الإنسان العاقل إلا من باب المقامرة المحرمة، ولما كان فيها ربح أصلا (٤٣).

والحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على رسوله الأمين

(٤٢) يقول ابن خلدون: "فالمحاول لذلك الربح: إما أن يختزن السلعة ويتحين بها حوالة الأسواق من الرخص إلى الغلاء، فيعظم ربحه، وإما بأن ينقله إلى بلد آخر تنفق فيه تلك السلعة أكثر من بلده الذي اشتراها فيه، فيعظم ربحه". ابن خلدون، المقدمة، ص٤٧٧.

(٤٣) يقول ابن خلدون معللا ذلك: "وكذلك نقل السلع من البلد البعيد المسافة، أو شدة الخطر في الطرقات، يكون أكثر فائدة للتجار وأعظم أرباحًا وأكفل بحوالة الأسواق؛ لأن السلع المنقولة حينئذ تكون قليلة معوزة، لبعد مكانها أو شدة الغرر في طريقها، فيقل حاملوها ويعز وجودها... وأما إذا كان البلد قريب المسافة، والطريق سابل بالأمن، فإنه حينئذ يكثر ناقلوها فتكثر وترخص أثمانها. ولهذا تجد التجار الذين يولعون بالدخول إلى بلاد السودان أرفه الناس وأكثرهم أموالاً، لبعد طريقهم ومشقته، واعتراض المفازة الصعبة المخطرة بالخوف والعطش". المصدر السابق، ص٤٧٧.

المستخلص:

إن ربط استحقاق الربح بتحمل المخاطرة يعتبر الفارق الأساسي بين الاستثمار الربوي والاستثمار الشرعي، إذ به تكتسب المعاملات المالية الإسلامية صبغة خاصة، وطابعا فريدا يميزها عن المعاملات اللاشرعية، فهي قاعدة تحجّم من الوساطات والمضاربات غير المفيدة والتي هي أساس خراب الاقتصاد العالمي وما الأزمة المالية العالمية عنا ببعيدة!، وترسيخ هذه المسألة في عقول التّجار المسلمين تجعلهم لا يفكرون في الربح إلا من خلال سبل منتجة، ولا يحلمون بربح دون تحمل المخاطر وذلك ما يدفعهم إلى مزيد من التخطيط والإنتاجية والإبداع والابتكار.

Abstract

Linking the entitlement of profit to bearing risks is the fundamental difference between interest-based investment and Islamic investment, whereby Islamic finance is gaining a unique flavor, and unique nature distinguishes it from the illegal transactions. On the other hand, this relation minimizes the dispensable mediations and speculations, which are the basis of destruction of the world economy and the global financial crisis is not far off from us!. Furthermore, the consolidation of this issue in the minds of Muslim merchants makes them think only of profit through the productive means, and not dreaming of a profit without bearing the risk, and that is what drives them to further planning, productivity, creativity and innovation.

الأبعاد التربوية لتعلم النحو العربي وأثرها في المحافظة على القرآن الكريم وفهمه.

د. محمد خالد عبد الرحمن أحمد.
أستاذ النحو والصرف واللغويات
المشارك، جامعة الجزيرة، كلية التربية

●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●

المقدمة:

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد،

فكما تسهم اللغة في صياغة المجتمع، فإن المجتمع يسهم بدوره في صياغتها وتطويرها، فالجماعة الناطقة باللغة هي التي تهب الألفاظ معانيها، وتشتق من المفردات ما يعبر عن مستحدثاتها ومراميها.

واللغة منهج للتفكير، ونظام للاتصال والتعبير. فثقافة كل مجتمع كامنة في لغته، وفي معجمها، ونحوها، وصرفها، ونصوصها، وفنها، وأدبها.. فلا حضارة إنسانية دون نهضة لغوية.

وقد لا يدرك الكثيرون أهمية اللغة في حياة الشعوب، و لا يدركون أن حفظ اللغة وضمان استمراريتها يكون بقدر محافظتنا عليها كأفراد ناطقين بها.

إنَّ عدم إدراك هذا الأمر كان سببًا في انقراض كثير من اللغات واللهجات في العالم، وبانقراض تلك اللغات انقرضت وتلاشت معرفتنا بشعوبها، وأقوامها وثقافتها، مثل ثقافة الهنود الحمر في أمريكا، وثقافة شعب "الأبورجينز سكان استراليا الأصليون" (Grolier Academic. vol.14. page: 339)، وكذلك ثقافة الشعب الهايتي وغيرها من الثقافات.

واللغة تتكون من كلمات والكلمة تؤدي أحيانًا إلى موت شخص، وبكلمة قد تكتب لآخر حياة جديدة، وإذا أردنا أن نبدأ بسرد أسماء الأدباء والشعراء الذين قتلتهم الكلمة فإننا لن ننتهي من ذلك بسهولة، إلا أنه يمكننا ذكر أقدمهم في تراثنا العربي وهو "طرفة بن العبد" (الهاشمي، ١٤٠٧هـ/١٩٨٧م، ٥٨)، أو الشاب القتيل كما يطلق عليه في مصادر الأدب العربي، كما يمكننا ذكر أشهرهم عندنا وهو المتنبي الذي يُقال: إنه قُتل ببيت شعر قاله.

فقوة الكلمة تعادل أو ربما تتفوق على أي قوة أخرى توصل إليها الإنسان، كقوة الكهرباء أو الطاقة الذرية أو النووية أو غيرها، لأنها تمس الروح والعقل والقلب، فيكون تأثيرها أكبر إذا تحفز الجسد لفعل أو رد فعل، أما بقية القوى الأخرى فإنها تمسّ الجسد فقط وقد تفنيه، فلا تكون بمستوى التأثير الذي تلحقه الكلمة.

وهناك دليل قوي على سلامة الإنسان، وسلامة نطقه، وحديثه إذا نشأ في بيئة منضبطة، ولو أن ابنًا نشأ في أسرة لسانها منضبط، هذا الطفل لا ينطق بكلمة سوء في كل حياته، الأسرة المنضبطة النظيفة في أقوالها وفي أفعالها تنعكس طهرًا واستقامة على الأبناء. ولو نشأ طفل في بيئة منحطة، وفي أسرة متفلتة، وليست منضبطة ينطق بكلمات السوء، إذًا أثر البيئة في ضبط لسان الإنسان كبير، أحيانًا ينشأ الابن في أسرة نظيفة منضبطة فإذا بالأب يسمع منه فجأة كلمة نابية، يبحث من أين هذه الكلمة ؟ من علمه هذا الكلام ؟، ثم يكتشف أنه سمعها في الطريق من ولد متفلت، أو سمعها من رفيق في المدرسة من طالب ليس منضبطًا بمنهج الله عز وجل، إذًا كأن الله سبحانه وتعالى يريد لنا أن ننشأ في بيئة طاهرة طيبة منضبطة، {لاَ يُحِبُّ اللَّهُ الْجَهْرَ بِالسُّوءِ مِنَ الْقَوْلِ إِلاَّ مَنْ ظُلِمَ} (سورة النساء: ١٤٨)، وربما تُعاشِر إنسان مؤمنًا سنوات وسنوات، وقد تزيد على ثلاثين عامًا، ولا تسمع منه كلمة نابية، ولا كلمة فاحشة، ولا كلمة خسيسة، إذًا الإيمان من خصائصه الانضباط بالقول، لذلك ورد في بعض الأحاديث أن أحد أصحاب رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: «...يَا نَبِيَّ اللَّهِ وَإِنَّا لَمُؤَاخَذُونَ بِمَا نَتَكَلَّمُ بِهِ؟ فَقَالَ: ثَكِلَتْكَ أُمُّكَ يَا مُعَاذُ وَهَلْ يَكُبُّ النَّاسَ فِي النَّارِ عَلَى وُجُوهِهِمْ - أَوْ عَلَى مَنَاخِرِهِمْ - إِلاَّ حَصَائِدُ أَلْسِنَتِهِمْ...». (ابن حجر: ٢٩٩).

ولا يستقيم إيمان عبد حتى يستقيم قلبه، ولا يستقيم قلبه حتى يستقيم لسانه، وضبط اللسان من خصائص المؤمن، ومن صفات المؤمن، فكيف يتم ضبط اللسان؟، إنه يتم من خلال التربية السليمة الصحيحة الموافقة لما جاء في كتاب الله عز وجل وفهم مدلولات ألفاظه ومعانيه وتراكيبه اللغوية فهمًا صحيحًا، ولا يكون ذلك إلا بمعرفة التربية، وعلم النحو، فما هما؟

تعريف علم التربية في اللغة والاصطلاح

مفهوم التربية في اللغة :

- جاءت كلمة التربية في اللغة بمعني الزيادة والنشأة والتغذية والرعاية والمحافظة، وهي من «رَبَا الشيءُ يربو ربُوًّا ورباء أي : زاد ونما». (ابن منظور، مادة ربا).

- وجاءت كلمة التربية بمعني الزيادة والنشأة أيضًا، وتستعمل مجازًا بمعنى التهذيب وعلو المنزلة، فيقال : «فلان في رباوة قومه : أي في أشرافهم، وجاء أيضًا اشتقاق هذه الكلمة من ربَّ وليس من ربَا، فيقال: ربَّ ولده أي أحسن القيام عليه، ووليه حتى أدرك: أي فارق الطفولية، وربَّ القوم أي ساسهم» (الزمخشري، ١٩٦٥، مادة ربو).

- وكذلك جاءت كلمة التربية بمعني «التغذية وعلو الشأن» (الزبيدي، ١٩٦٦، مادة ربب). وبالنظر إلى هذه المعاني في هذه المعاجم نجد أن أهم المعاني التي تستعمل فيه كلمة التربية هي الزيادة والنمو والنشأة والتغذية والرعاية والمحافظة والسياسة وحسن القيام بالأمر والتهذيب وعلو المرتبة وارتفاع الشأن (الفيروز آبادي، ١٩٥٢، مادة ربا).

مفهوم التربية في الاصطلاح :

* التربية كمصطلح يعني إعداد وتقويم الإنسان وإصلاح حاله والأخذ بيده في مراحل تكوينه وتكامله ليقطع مسار الحياة للآخرة على أحسن حال، قد ذكر في القرآن الكريم، ويتضح ذلك من أقوال المفسرين :

* قال البيضاوي في تفسير قوله تعالى: (الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ) (سورة الفاتحة:١): «الرب في الأصل مصدر بمعنى التربية وهي: تبليغ الشيء إلى كماله شيئا فشيئا» (البيضاوي، ١٩٨٨، ٨). وقال الراغب الأصفهاني في مفرداته: «الرب في الأصل التربية وهو: إنشاء الشيء حالاً فحالاً إلي حد التمام». (الراغب الأصفهاني، ١٨٤). وقال البغوي في تفسيره : «الرب يكون بمعنى الملك... ويكون بمعنى التربية والإصلاح، يقال: رب فلان الضيعة يربها إذا أتمها وأصلحها» (البغوي، ١٩٩٣، ٥٢)

* وعلى هذا فالتربية في القرآن الكريم تعني تبليغ الإنسان إلى الكمال وحد التمام، والرب تبارك وتعالى هو المربي المطلق الذي خلق الإنسان ووهبه المواهب والمشاعر ومقومات الخلافة، وشرع الشرائع لتحقيق كماله وصلاحه.

* إلا أن التربية جاءت في القرآن الكريم أيضًا بمعنى التعليم، وذلك في قوله تعالى: (كُونُوا رَبَّانِيِّينَ بِمَا كُنْتُمْ تُعَلِّمُونَ الْكِتَابَ وَبِمَا كُنتُمْ تَدْرُسُونَ) (سورة آل عمران: ٧٩)

* قال ابن العربي المالكي في تفسير كلمة " رَبَّانِيِّينَ ": «منسوب إلى الرب وهو هنا عبارة عن الذي يربي الناس بصغار العلم قبل كباره، وكأنه يقتدي بالرب سبحانه وتعالى في تيسير الأمور المجملة في العبد على مقدار بدنه من غذاء وبلاء». (ابن العربي، ١٩٨٨، ٣٦٥).

* والمراد بصغار العلم: ما وضح من مسائله قبل ما دق منها، أو جزيئاته قبل كلياته، أو فروعه قبل أصوله، أو مقدماته قبل مقاصده. (ابن حجر العسقلاني، ٩٠٧، ١٩٩٧).
* وقد وردت كلمة التربية في القرآن الكريم بالمعنى الخاص الذي اصطلح عليه علماء التربية حديثًا، فجعلوه في رعاية النشء والعناية به في صغره، كما في قوله تعالى: (وَقُلْ رَّبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا) (سورة الإسراء: ٢٤)، وقوله سبحانه وتعالى على لسان فرعون مخاطبًا موسى عليه السلام: (قَالَ أَلَمْ نُرَبِّكَ فِينَا وَلِيدًا وَلَبِثْتَ فِينَا مِنْ عُمُرِكَ سِنِينَ) (سورة الشعراء: ١٨).
* إذًا كلمة التربية تحمل معاني العناية والرعاية والإصلاح والتأديب، وعليه فإن الله الخالق جلَّ وعلا هو المربِّي والمؤدِّب الإنسان من خلال الأنبياء والرسالات السماوية التي تضمنت أسمى وأرفع القيم الأخلاقية التي ترتقي بالإنسان وتجعله مؤهلا لمسؤولية خلافة الله في الأرض، والى هذا يشير رسول الله صلى الله عليه وسلم بقوله: «أدبني ربي فأحسن تأديبي».
* وكلمة تربية وردت في القرآن الكريم على معان مختلفة أهمها: السعي إلى تبليغ الإنسان حد الكمال المنشود كما وافق القرآنَ الاصطلاحُ الحديث للتربية وبداهة الاصطلاح اللغوي، واختلف التربويون الإسلاميون في التعبير عن مفهوم التربية الإسلامية، فيعرف (محمد رواس قلعة جي ١٩٨٨، ٢٦٤) التربية الإسلامية بأنها : «السير بالإنسان نحو الكمال الذي أحبه الله تعالى»، ويرى صاحب هذا التعريف أن المفردات فيه وضعت بإمعان فلفظ «السير بالإنسان» يشير إلي أن موضوع التربية هو الإنسان، وهدفها هو السير نحو الكمال وليس بلوغه، وأن لفظه «أحبه» تعطي معنى مغايرًا عنها لو كانت «أراده» لأنه لو أراده لكان حاصلا.
* ومن تعريفات التربية الإسلامية أيضًا تعريف (فريد الأنصاري ٣٥)، الذي يرى أن التربية في التداول الاصطلاحي الدعوي هي «تعهد الفرد المسلم، بالتكوين المنتظم، بما يرقيه في مراتب التدين تصورًا وممارسة».
* وهناك تعريف (مقداد يالجن ١٩٧٧، ٦٢) لمفهوم التربية في نظر الإسلام وهو : «التربية عملية تنفيذ لفلسفة التربية الإسلامية وتحويلها إلي واقع في ميدان تكوين الإنسان وتنشئته وتشكيله وتطبيعه بطابع شخصية الفلسفة الإسلامية، ليمثل الفرد المسلم شخصية الإسلام في ذاته وفي سلوكه وفي مظهره وفي مخبره في كل الظروف والأحوال».
* والذي يظهر من هذه التعريفات أن الاختلاف فقط في التعبير عن مفهوم التربية الإسلامية كما تقدم، بينما نجد أن الروح التي سادت تلك التعريفات واحدة، ونلمس أن المفاهيم موحدة كذلك. وعليه يمكن اعتماد أي من تلك التعريفات في ميدان مفهوم التربية الإسلامية.

أبعاد التربية الإسلامية

أولا: الهدف وأهمية:

«الهدف هو الغاية التي يضعها الإنسان نصب عينيه ويسعى إلى الوصول إليها من خلال تنظيم سلوكه نحوها، فالسلوك المنظم المقصود دائمًا يرمي إلى هدفٍ مسبّق، وهذا بخلاف السلوك الفطري أو الغريزي الذي يصدر عن الإنسان دون تفكير فهذا النوع من السلوك ليس له هدفٌ مخططٌ من قبل سالكه، إلا أنه يعتبر سلوكًا مهمًّا في كثير من المواقف.

والنتيجة التي يحصل عليها صاحب السلوك المنظم المقصود إما أن تكون مطابقة للهدف أو مغايرة له أو محققة لجزء منه، وبهذا يظهر أن النتائج ليست هي الأهداف، فالنتيجة هي محصلة السلوك وقد تحقق الهدف أو تقصر عنه.

وبخلاف ما يتبادر إلى الذهن من أن الهدف هو الدافع لسلوك الإنسان نحو عمل معين فإن الواقع أن الهدف هو محرِّكٌ وباعثٌ لدوافع الإنسان، وليس الهدف هو عين الدافع، لأن الدافع هو القوة المحرضة أو المستثارة التي تؤدي إلى السلوك، والهدف هنا هو المحرك لهذه القوة وهذا الدافع» (النحلاوي، ١٩٨٣، ١٠٥). وهكذا تظهر أهمية تعيين الهدف في استثارة دوافع الإنسان نحو تحقيق المطلوب، فلا شك أن الإنسان الذي يُؤمر بفعل لا يعرف غايته يكون اندفاعه نحوه ضعيفًا بخلاف ما إذا حدد هو غاية سلوكه وفقًا لرغبته.

ثانيا: أنواع الأهداف التربوية:

تناول علماء التربية موضوع أهداف التربية بإسهاب، ونجد أغلبهم يركزون هذه الأهداف حول معنى «تحقيق العبودية لله»، وبعضهم يقسِّمون هذه الأهداف إلى «أهداف دينية وعقلية وثقافية ونفسية» (فهمي، ١٩٤٧، ٩٣)، وبعضهم يقسمها إلى «أهداف دينية وعقلية واجتماعية ومادية» (طوطح، ٢٠٠٤، ٣٥٢). ويتضح الاشتراك الكبير بين هذه الأهداف، وأن الاختلاف يكون فقط في التركيز على بعضها دون بعضها الآخر، ومن أهم هذه الأنواع ما ذكره محمد مرسي حيث قال: «تميز الدراسات بين ثلاثة أنواع من الأهداف في التعليم الإسلامي: الأداتية أو الوسيلية، والمعلنة، والمعيارية، وتكون أهداف التعليم أداتيه عندما يتركز الاهتمام على تحقيق شيء ما أو الحصول عليه، كأن ينظر المتعلم إلى التعليم على أنه للحصول على الشهادة الدراسية أو المؤهل الدراسي كوسيلة للحصول على وظيفة أو عمل، وهنا يكون التعليم مجرد وسيلة أو أداة لغرض معين في نفس المتعلم، وعلى هذا فإن الأهداف الأداتية بصفة عامة تعمل على تشجيع النزعة الفرضية التنافسية أكثر من تشجيعها على التعاون والعمل الجماعي،

أما الأهداف المعلنة فهي على العكس من ذلك تعمل على تكوين رابطة توحد بين التلاميذ وتحقق المساواة بينهم، وهي أهداف معلنة لأنها تعبر عن النموذج المثالي. أما الأهداف المعيارية فهي تهتم بتنمية أنماط معيارية للسلوك والمعتقدات لدى المتعلم من خلال التعلم. والتربية الإسلامية لا تعلق أهمية كبرى على الحصول على المؤهلات والشهادات، ولكنها تركز على الأهداف المعلنة والمعيارية، وقد عبر ابن خلدون عن أهمية الأهداف المعيارية بقوله: إن كل علوم الحديث تقوم على أساس المادة الشرعية للقرآن والسنة وهما القانون الذي أرسله الله ورسوله». (مرسي، ١٩٨٣، ٤٩).

ويذكر محمد الصاوي تصنيفًا آخر لهذه الأهداف فيقول: «الأهداف العامة والخاصة، والأهداف من حيث الصياغة عامة أو محددة (إجرائية)، وفرقوا بين الأهداف القريبة والبعيدة المدى، والمباشرة (الظاهرة) وغير المباشرة (المستترة)، والأهداف المرحلية والنهائية، وبين كونها أهدافا نسبية أو مطلقة». (قمبر وآخرون، ١٩٩٧، ٩٣-٩٤).

وهكذا يظهر أن تصنيفات وأنواع الأهداف التربوية إنما تنبني على النتيجة المرجوة والمراد تحقيقها أو تنبني على طبيعة هذه الأهداف نفسها ومنها يستنتج الهدف التربوي.

●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●

تعريف علم النحو في اللغة والاصطلاح:

تعريف علم النحو في اللغة :
النَّحْوُ: القَصْدُ، نَحَوْتُ نَحْوَهُ، ومنه سُمِّيَ النَّحْوُ في العَرَبِيَّةِ، وقال أبو زيدٍ: نَحَوْتُ طَرْفي نَحْوَه أَنْحَاهُ وأَنْحُوْهُ: صَرَفْتَه إليه، فإنْ عَدَلْتَه عنه قُلْتَ: أَنْحَيْتُ بَصَري عنه. والنّاحِيَةُ: كلُّ جانِبٍ تَنَحّى عن القَرَارِ، ويُقالُ: ناحٍ، بِمَعْناه، ونَحَّيْتُه فَتَنَحّى، ونَحَيْتُه، وأنا أَنْحَاهُ نَحْيًا. والنَّاحَاتُ: النَّوَاحي، واحِدَتُها: ناحَةٌ. (ابن عباد ٢٥٣/١)
والنَّحْو: القصد نحَوْتُ الشيءَ أنحوه نَحْوًا، إذا قصدته. وكلّ شيء أمّمته ويمَّمته جميعًا فقد نحوته، ومنه اشتقاق النحو في الكلام، كأنه قصْدُ الصواب. (ابن دريد، ٣٠٠)
وفي الصحاح قال: «النَحْوُ: القصد، والطريق. يقال: نَحَوْتُ نَحْوَكَ، أي قصدت قصدك. ونَحَوْتُ بَصَري إليه، أي صرفت. وأنْحَيْتُ عنه بصري، أي عَدَلته. وأنْحى في سيره، أي اعتمد على الجانب الأيسر. والانْتِحاء مثله». (الجوهري، ١٩٨/٢).
ومن خلال هذه التعريفات يمكن أن نقول: إن كلمة نحو في اللغة تعني الجهة أو القصد أو الشبه والمثِل.
تعريف علم النحو في الاصطلاح :
هو علم بقوانين يعرف بها أحوال التراكيب العربية من الإعراب والبناء وغيرهما، وقيل:
النحو: علم يعرف به أحوال الكلم من حيث الإعلال، وقيل: علم بأصول يعرف بها صحة الكلام وفساده». (الجرجاني، ٧٩/١)
ومن تعريف الجرجاني للنحو، نجده يعتبر علم النحو والصرف علما واحدا، فالصرف عنده قسم من النحو وليس قسيمه، بخلاف غيره من العلماء اللذين يفرقون بين علم النحو وعلم الصرف وعلم اللغة، فها هو السيوطي يقول: والفرقُ بين علم النّحو وبين علم اللغة أن علمَ النحو موضوعُه أمورٌ كليّة، وموضوعُ علم اللغة أشياء جزئية، وقد اشتركا معًا في الوضْع. (السيوطي ١٣/١). ويعرفه (عبد الحميد، ٤) بأنه «العلم بالقواعد التي يعرف بها أحكام أواخر الكلمات العربية حال تركيبها: من الإعراب والبناء وما يتبع ذلك،... وثمرة تعلم النحو صيانة اللسان عن الخطأ في الكلام العربي، وفهم القرآن الكريم، والحديث النبوي فهمًا صحيحًا، اللذين هما أصل الشريعة الإسلامية وعليهما مدارهما».

ومن خلال هذه التعريفات يمكن أن نقول: إن النحو ليس من وظيفته أن يفرض على المتكلمين قاعدة أو يخطئ لهم أسلوبا، وأن هدفه الأساس هو صيانة اللسان العربي من الخطأ واللحن والمحافظة على القرآن الكريم وفهمه وهو دراسة وصفية تطبيقية، وعارضة لغوية تخضع لما تخضع له اللغة من الحياة والتطوير، كما أنه ليس للنحوي أن يفلسف أو يبني على حكم من أحكام العقل.

الأبعاد التربوية لتعلم النحو:

البعد الأوَّل:

المحافظة على القرآن الكريم.

تعريف القرآن لغة:

القرآن مصدر للفعل قرأ بمعنى جمع، يقال: قرأت الماء في الحوض، أي جمعته. (ابن منظور، ١٢٨/١، ١٣٣)، ومنه قوله تعالى: {لاَ تُحَرِّكْ بِهِ لِسَانَكَ لِتَعْجَلَ بِهِ، إِنَّ عَلَيْنَا جَمْعَهُ وَقُرْآنَهُ، فَإِذَا قَرَأْنَاهُ فَاتَّبِعْ قُرْآنَهُ، ثُمَّ إِنَّ عَلَيْنَا بَيَانَهُ} (سورة القيامة، الآيات ١٦ـ ١٩)

تعريف القرآن اصطلاحًا:

«هو كلام الله المعجز، المنزل على محمد ـ صلى الله عليه وسلم ـ بلسان عربي مبين، المتعبد بتلاوته، المدون بين دفتي المصحف، المبدوء بسورة الفاتحة المختوم بسورة الناس، المنقول إلينا بالتواتر». (الآمدي، ١٥٩/١).

والقرآن الكريم كتاب هداية وإعجاز في العقيدة والشريعة والأخلاق والسلوك، فهو معجز شكلاً ومضمونًا، شهد له الأعداء ببلوغه الغاية القصوى في فصاحة ألفاظه ودلالات تراكيبه، وأنواع بيانه، وسمو بلاغته، وعظمة أساليبه، فقد نزل هذا القرآن على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم ولم يكن في العصر الجاهلي وفي صدر الإسلام صوائت (حركات) بل كان يعتمد على معرفة العرب للغتهم، و مع اتساع الفتوحات الإسلامية اختلط العرب بالعجم، وخيف أن يلحن الناس في قراءة القرآن الكريم، فاتجه العلماء إلى وضع قواعد تحدُّ من هذا اللحن، وتحافظ على دستور الأمة. وأجمعت الروايات التاريخية على أن العرب قد أحسوا في منتصف القرن الأول الهجري بخطر يهدد لغتهم، وبخاصة حين امتد هذا الخطر إلى النص القرآني، وذلك بسبب شيوع اللحن على ألسنة الأعاجم والموالي، ومنه إلى ألسنة أبناء العربية؛ فكان اللحن سبب النظر في اللغة والبحث فيها عند العرب.

ويعدُّ أبو الأسود الدؤلي من علماء اللغة الأوائل، فقد كانت له دراسات مقدرة في مجال علم النحو وضبط ألفاظ اللغة فقد طُلب إليه أن يقوم بضبط النص القرآني، فطلب أن يؤتى إليه بكُتَّاب مجيدين لمساعدته في هذه المهمة، فقال للكاتب : «خذ المصحف وصبغًا يخالف لون المداد فإذا فتحت شفتيَّ فأنقط واحدة فوق الحرف، وإذا ضممتهما فاجعل النقطة إلى جانب الحرف، فإذا كسرتها فاجعل النقطة من أسفل الحرف، فإن أتبعت شيئًا من هذه الحركات غنة فأنقط نقطتين. فابتدأ بالمصحف حتى أتى على آخره، ثم وضع المختصر المنسوب إليه». (السيوطي، ١٩٨٨، ٣٩/١)
فهو وضعها لضبط النص القرآني حتى لا يقع فيه الخطأ، فما مغزى ذلك في علم النحو؟

إن المغزى يرجع إلى أن أبا الأسود قد أدرك منذ ذلك الحين أهمية هذه الحركات في بنية الكلمة، وأهميتها في إدراك الكيفية التي تنطق بها الحركات، فوضع لها المعايير اللازمة، وهذا الإدراك الذي أدركه جعله أوَّل من وضع معايير الأصوات فهي مع الضمة تُضم الشفتان...الخ، وجاء من بعده الخليل بن أحمد الفراهيدي وطور ما وضعه أبو الأسود من رموز للحركات فوضع رموزًا أخرى هي التي نستخدمها حتى الآن وهي الفتحة، والضمة، والكسرة، والسكون، والشدة، وهمزتا الوصل والقطع، و علامة المد ووضع لعلامة انقطاع الصوت علامة الصفر " 0 "؛ لأن تلاميذ أبي الأسود وضعوا نقاطًا للحروف فأشكل على الناس، إذ كثر عدد النقاط فقام بضبطها.
قال جلال الدين السيوطي : «كان الشّكل في الصدر الأول نقطًا، فالفتحة نقطة على أوّل الحرف، والضمّة على آخره و الكسرة تحت أوّله،... والذي اشتهر الآن: الضّبط بالحركات المأخوذة من الحروف، وهو الذي أخرجه الخليل بن أحمد الفراهيدي فالفتح شكلة مستطيلة فوق الحرف، والكسر كذلك تحته، والضمّ واو صغيرة فوقه، والتنوين زيادة مثلها... وأوّل من وضع الهمز والتشديد والرَّوم والإشمام الخليل أيضا».
(السيوطي، ١٧١/٢).

إن الجهود السابقة التي قدمها علماء اللغة كانت دراسة نظرية تعتمد على الوصف وتحديد المخارج والصفات ولكنها لم تدخل إلى حيز التطبيق العملي في التراكيب اللغوية إلا على يد علماء القراءات.

وعلماء القراءات هم الذين اهتموا بتلاوة النص القرآني على نحو يحققون فيه نطق الأصوات بحسب مخارجها وصفاتها المختلفة، ويطبقون ما توصل إليه السابقون من العلماء في مجال هذه الدراسة؛ فقد أفادوا فائدة كبيرة من دراسات الخليل وسيبويه وغيرهما من علماء اللغة وعلماء الأصوات، واعتمدوا في تطبيقها على النص القرآني على ما توصل إليه هؤلاء العلماء من وصف للأصوات ومخارجها، وبتقديمهم لهذه المجهودات أسهموا إسهامًا كبيرًا في الحد من اللحن، والمحافظة على القرآن الكريم وضبط نصوصه حتى تكون ميسرة لقراء كتاب الله عز وجل.

ومن أثر تطبيقات علماء القراءات عرفنا تأثر الأصوات بعضها ببعض إذا تجاورت، بل عرفنا ما يجب فعله للاحتفاظ بالصوت صحيحًا سليمًا متصفًا بصفاته كلها في قراءتنا للقرآن، وكانت قواعد علم القراءات كلها مبنية على نتائج الدراسات الصوتية النحوية؛ ولذلك يمكن القول: إن الفئة الوحيدة من علماء اللغة العربية التي أفادت مما توصل إليه العلماء في مجال الدراسة الصوتية النحوية هم علماء القراءات القرآنية.
والقراءة بشكل عام «هي نشاط فكري يقوم به الإنسان لاكتساب معرفة أو تحقيق غاية، وهي من غير شك أهمُّ نوافذ المعرفة الإنسانية التي يطل منها الإنسان على الفكر الإنساني طولاً وعرضًا وعمقًا واتساعًا وهي أداته في التعرف والارتباط بالثقافات المعاصرة والغابرة». (مجاور، ١٤٢٠هـ/٢٠٠٠م، ٢٩١). وأوَّل ما نزل على الرسول (صلى الله عليه وسلم) قوله تعالى: {اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ} (سورة العلق: ١)، فنجد أول وسيلة للعلم هي القراءة.

و«لم يعد مفهوم القراءة محصورًا في حدود الإدراك البصري للرموز المكتوبة، أو عملية فهم هذه الرموز فحسب، بل ارتقى هذا المفهوم إلى تفاعل القارئ مع النص الذي يقرؤه، وتجاوز ذلك إلى توظيف ما يفهمه من قراءته في حل المشكلات التي تواجهه». (عبد العليم ١٩٧٣، ٥٧)

«وهي عملية عقلية يقصد بها إيجاد صلة بين لغة الكلام والرموز الكتابية، أو هي ما يفهمه القارئ وما يستخلصه من قراءته في مواجهة المشكلات والانتفاع بها في المواقف الحيوية، ولكي يفهم القارئ لا بد من وجود ثلاثة عناصر هي:

١. الرمز المكتوب.
٢. اللفظ الذي يؤديه هذا الرمز.
٣. المعنى الذهني.

- ومن خلال القراءة الصحيحة المضبوطة بقواعد النحو يتمكن الفرد من اكتساب المعلومات وزيادة خبراته، وتطوير أفكاره، وتزويده بمهارة يمارسها طوال حياته، تساعده على التفاهم والتقارب مع أفراد المجتمع المحلي والعالمي، وكذلك تمكّن من إيصال المعلومات له بطريقة سريعة التناول، وذلك عن طريق الصحافة والرسائل والمؤلفات وغيرها. والقراءة عنصر أساس لجميع العمليات التعليمية في تعليم المواد الدراسية، كما تسهل التعامل وتبادل المصالح بين أفراد المجتمع، فالمجتمع غير القارئ يعيش في ظلمة تعزله عن المجتمعات الأخرى، ونجدها تنمي الحصيلة اللغوية للفرد، إذ تزود القارئ بالمفردات والتراكيب اللغوية السليمة، ومن خلالها يمكن «استخراج ردود الفعل الممكنة لقارئ للنص». (Michel 1971: 9)

- ومعلوم أن مفردات اللغة العربية ليست بمعجزة، وإن كانت مأخوذة من القرآن الكريم، فهي مفردات متاحة لكل الناس، يستخدمونها حيث يشاءون، ولكن هنالك سبب، يفضل به بعض المفردات على غيرها، فيجعلها أكثر قربًا وتأثيرًا على المستمعين، وهذا السبب يرجع إلى استخدامها في التراكيب النحوية استخدمًا صحيحًا وسليمًا.

و«من أراد معنًى كريمًا، فليلتمس له لفظًا كريمًا، فإن من حق المعنى الشريف اللفظ الشريف». (الهاشمي، ٢٥/١). والمعنى قوام كل أنواع الأدب، ويشترط فيه أن يكون صحيحًا وطريفًا وكامل المعنى وذلك بتميم المعنى أو بتكميل المعنى التام أو بزيادة على المعنى الكامل، ويكون في استيفاء جميع أقسام المعنى أو بالإطناب بالاعتراض مما يفيض على المعنى ظلالا من الحسن... ثم يكون واضحًا غير غامض وذلك بأن يكون الأسلوب غير معقَّد بعيدًا عن المبالغة، بعيدًا عن استخدام الكلمة في غير ما وضعت له بعيدًا عن مخالفة القياس في اللغة». فمن أهداف علم النحو أن تستخدم الكلمة المناسبة في المكان المناسب لها «وما يشهد لذلك أنك ترى الكلمة تروقك وتؤنسك في موقع، ثم تراها بعينها تثقل عليك وتوحشك في موضع آخر». (الجرجاني، ٤٦ ـ ٤٨).

إن كثيرًا منا الآن لا يدرك كثيرًا من معاني الأبنية ولا يميز بينها، فهو لا يميز مثلاً بين نشيط ونشط، وعسِر وعسير، وأحمق وحمِق، وأجرب وجرِب، وعطشان وعطِش، وغيرها كثير في الصفة المشبهة. ولا يميز بين مفعول وفعيل وفعيلة في اسم المفعول، فلا يعرف الفرق بين مقتول وقتيل مثلاً، وذبيح وذبيحة. ولا شك أنه لو لم يختلف المعنى لم تختلف الصيغة إذ كل تغيير عن صيغة إلى أخرى لا بد أن يصحبه تغيير عن معنى إلى آخر، فالدارس لعلم النحو والصرف، يكون على علم بهذا الأمر، ويمكن له أن يفهم معاني المفردات بطريقة صحيحة.

وقد أكَّد ابنُ جِنِّي في "الخصائص" على أهمية المعاني, ودرجة الألفاظ منها, بما هي خادمة لها, إذ قال في باب الرد على من ادعى على العرب عنايتها بالألفاظ وإغفالها المعاني: «إن العرب كما تعنى بألفاظها فتصلحها وتهذبها وتراعيها، وتلاحظ أحكامها بالشعر تارة وبالخطب أخرى وبالأسماع التي تلتزمها وتتكلف استمرارها، فإن المعاني أقوى عندها وأكرم عليها وأفخم قدرًا في نفوسها فأول ذلك عنايتها بألفاظها، فإنها لما كانت عنوان معانيها وطريقًا إلى إظهار أغراضها ومراميها أصلحوها ورتبوها وبالغوا في تحبيرها وتحسينها ليكون ذلك أوقع لها في السمع، وأذهب بها في الدلالة على القصد». (ابن جني، ١٩٨٨م، ٢١٥/١ ـ ٢١٦)

وإذا ما وضعت المفردات في تراكيب، فإن المعنى يكون أكثر تحديدًا وإفادة للمعنى المطلوب، وتلك مهمة التراكيب وقد تدخل المفردة على غيرها من المفردات وتكون تركيبًا جديدًا، وهنالك أيضًا ضوابط نحوية تتميز بها الكلمة من خلال وجودها في التركيب ومن خلال ارتباطها مع غيرها مع الأبنية بعلاقات تحددها طبيعة التركيب نفسه، فهي ضوابط لا يتحقق وجودها إلا في التراكيب .

البعد الثاني:

فهم النص القرآني، وتفسير ألفاظه الصعبة :

إن تفسير النص القرآني نشأ منذ اليوم الأول لنزول القرآن الكريم, ومن هنا, وعبر تاريخ هذا العلم, الذي هو من أشرف العلوم, لتناوله أقدس نص إلهي كان مادة للتحدي والإعجاز، والقرآن الكريم هو دستور الحياة، وكتاب نور وعلم وهداية، ومنهج شامل، وبيان لكل جوانب الحياة وما يحتاجه الإنسان، من معرفة تحدد له أطر العلاقة بربه ونفسه ومجتمعه، وهو كتاب تربية وإعداد سماوي انطلاقًا من الإيمان بالله الواحد الأحد رب العالمين، فالله تعالى هو رب العالمين.

ونجد المفسرين مثلاً يختلفون في تفسير آية من آيات القرآن الكريم، لاختلاف نظرتهم إلى التراكيب اللغوية، فمن ذلك الاختلاف في عودة الضمير في تفسيرهم لقوله تعالى : {وَرَاوَدَتْهُ الَّتِي هُوَ فِي بَيْتِهَا عَن نَّفْسِهِ وَغَلَّقَتِ الأَبْوَابَ وَقَالَتْ هَيْتَ لَكَ قَالَ مَعَاذَ اللَّهِ إِنَّهُ رَبِّي أَحْسَنَ مَثْوَايَ إِنَّهُ لاَ يُفْلِحُ الظَّالِمُونَ} (سورة يوسف: ٢٣)،

فنجد الطبري يفسر الضمير في {إِنَّهُ رَبِّي}، بأنه يعني زوج المرأة (الطبري، ١٢/١٠٨)، وقال أبو حيان الأندلسي «والضمير في {إِنَّهُ رَبِّي} الأصح أن يعود إلى الله تعالى، أي أن الله ربي أحسن مثواي، إذ نجاني من الجبِّ وأقامني في أحسن مقام». (أبو حيان، ٥/٢٩٤). ومن ذلك أيضًا اختلافهم في فهم حروف المعاني، فقد يدل الحرف على أكثر من معنى، ومن ذلك حرف الجر "الباء" في قوله تعالى : {يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُواْ إِذَا قُمْتُمْ إِلَى الصَّلاةِ فاغْسِلُواْ وُجُوهَكُمْ وَأَيْدِيَكُمْ إِلَى الْمَرَافِقِ وَامْسَحُواْ بِرُؤُوسِكُمْ وَأَرْجُلَكُمْ إِلَى الْكَعْبَينِ} (سورة المائدة: ٦)،

هل هي للملاصقة أم للتبعيض، فقيل: إنها للملاصقة، وقيل: للتبعيض، والخلاف في ذلك موجود في كتب التفسير والفقه، أما التعامل مع هذا النوع «فينبغي أن يعتمد على قواعد الترجيح، والتي منها مراعاة النظرة الكلية الشاملة للآيات، ومراعاة السياق، وأن الأصل عودة الضمير على أقرب مذكور سابق». (الشرقاوي، ١٦٢). وقد نقل الشرقاوي عن مجاهد قوله: «لا يحل لأحد يؤمن بالله واليوم الآخر أن يتكلم في كتاب الله إن لم يكن عالِمًا بلغات العرب». (الشرقاوي ١٣٦)، وذلك خوفًا من عدم الفهم الصحيح للنص القرآني الكريم.

والقرآن الكريم هو مصدر الأحكام الشرعية، وهو عربي، قال تعالى: {إِنَّا أَنزَلْنَاهُ قُرْآنًا عَرَبِيًّا لَّعَلَّكُمْ تَعْقِلُونَ} (سورة يوسف: ٢)،
ولكي تفهم نصوص القرآن الكريم فهمًا صحيحًا تمكنك من استنباط الأحكام الشرعية «لا بد من مراعاة مقتضى أساليب اللغة العربية وطرق الدلالة فيها على المعنى، وقد استقرأ علماء أصول الفقه أساليب اللغة العربية وعباراتها ومفرداتها، واستمدوا من ذلك قواعد يتوصل بمراعاتها إلى فهم النصوص الشرعية، واستنباط الأحكام منها، وسميت بالقواعد الأصولية اللغوية».
(إبراهيم، ١٣/٢)
إن غرض النص القرآني هو إحداث التغيير الاجتماعي, وإن هناك آيات قرآنية تشير إلى أهداف متعددة للقرآن مثل: الإنذار والتذكرة، وضرب الأمثال والعبر، ولأجل إقامة الحجة والبرهان والمعجزة، ومن أجل الفصل والحكم بين الناس، ولكن هذه الأهداف لا يمكن تفسيرها والنظر إليها إلا من خلال معرفة قواعد اللغة، والإعراب، فكل هدف من الأهداف يحمل مدلولاً مخالفًا لغيره، من حيث الوظيفة التركيبية اللغوية، لذلك نجد علماء الفقه يشترطون شروطًا على الذي يود أن يجتهد في استنباط الأحكام الشرعية، ولعل من أهم هذه الشروط «أن يكون عالِمًا باللغة العربية، ويشترط في ذلك معرفة القدر اللازم لفهم الكلام، من اللغة والنحو والتصريف؛ لأن استنباط الأحكام من نصوص القرآن والسنة متوقف على ذلك». (الآمدي، ١٦٢/٤). ونجد في القرآن الكريم التراكيب النحوية التربوية الكثيرة والمتعددة الأنماط والأشكال، وكل تركيب منها يحمل بُعدًا تربويًا ذا دلالة. *ونذكر منها:*

التربية بالترغيب:

قال تعالى : {وَبَشِّرِ الَّذِين آمَنُواْ وَعَمِلُواْ الصَّالِحَاتِ أَنَّ لَهُمْ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِن تَحْتِهَا الأَنْهَارُ كُلَّمَا رُزِقُواْ مِنْهَا مِن ثَمَرَةٍ رِّزْقًا قَالُواْ هَذَا الَّذِي رُزِقْنَا مِن قَبْلُ وَأُتُواْ بِهِ مُتَشَابِهًا وَلَهُمْ فِيهَا أَزْوَاجٌ مُّطَهَّرَةٌ وَهُمْ فِيهَا خَالِدُونَ} (سورة البقرة: ٢٥).
فجملة (وَلَهُمْ فِيهَا أَزْوَاجٌ مُّطَهَّرَةٌ) ترغيب لهم. يقول الطبري في تفسيره : «قال أبو جعفر: والهاء والميم اللتان في "لهم" عائدتان على الذين آمنوا وعملوا الصالحات، والهاء والألف اللتان في "فيها" عائدتان على الجنات. وتأويل ذلك: وبشِّر الذين آمنوا وعملوا الصالحات أنَّ لهم جنات فيها أزواجٌ مطهرة... وأما قوله: "مطهَّرة" فإن تأويله أنهن طُهِّرن من كل أذًى وقَذًى وريبةٍ، مما يكون في نساء أهل الدنيا». (الطبري، ٣٩٥/١).

التربية بالترهيب:
قال تعالى: {قَالَ أَمَّا مَن ظَلَمَ فَسَوْفَ نُعَذِّبُهُ ثُمَّ يُرَدُّ إِلَى رَبِّهِ فَيُعَذِّبُهُ عَذَابًا نُّكْرًا} (سورة الكهف: ٨٧)، قال البغوي : «{ثُمَّ يُرَدُّ إِلَى رَبِّهِ} فِي الآخِرَةِ، {فَيُعَذِّبُهُ عَذَابًا نُّكْرًا} أَيْ: مُنْكَرًا، يَعْنِي: بِالنَّارِ، وَالنَّارُ أَنْكَرُ مِنَ الْقَتْلِ». (البغوي، ٥/ ٢٠٠)

التربية بالعقوبة الدنيوية:
قال تعالى : {إِنَّمَا جَزَاءُ الَّذِينَ يُحَارِبُونَ اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَيَسْعَوْنَ فِي الأَرْضِ فَسَادًا أَن يُقَتَّلُواْ أَوْ يُصَلَّبُواْ أَوْ تُقَطَّعَ أَيْدِيهِمْ وَأَرْجُلُهُم مِّنْ خِلافٍ أَوْ يُنفَوْاْ مِنَ الأَرْضِ ذَلِكَ لَهُمْ خِزْيٌ فِي الدُّنْيَا وَلَهُمْ فِي الآخِرَةِ عَذَابٌ عَظِيمٌ} (سورة المائدة: ٣٣) في هذه العقوبة الدنيوية تربية ومحافظة على المجتمع المسلم «ولا يدع دافعًا ولا عذرًا للنفس السوية أن تميل إلى الشر والاعتداء.. فالذي يهدد أمنه - بعد ذلك كله - هو عنصر خبيث يجب استئصاله؛ ما لم يثب إلى الرشد والصواب... فالآن يقرر عقوبة هذا العنصر الخبيث، وهو المعروف في الشريعة الإسلامية بحد الحرابة». (سيد قطب، في ظلال القرآن ٣٥٤/٢).

التربية بالعقوبة الأخروية:
قال تعالى : {إِنَّ الَّذِينَ كَفَرُواْ بِآيَاتِنَا سَوْفَ نُصْلِيهِمْ نَارًا كُلَّمَا نَضِجَتْ جُلُودُهُمْ بَدَّلْنَاهُمْ جُلُودًا غَيْرَهَا لِيَذُوقُواْ الْعَذَابَ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَزِيزًا حَكِيمًا} (سورة النساء: ٥٦) أي احترقت وتهرت وتلاشت، من نضج الثمر واللحم نضجًا ونضجًا إذا أدرك، و{كُلَّمَا} ظرف زمان والعامل فيه {بَدَّلْنَاهُمْ جُلُودًا غَيْرَهَا}، أي أعطيناهم مكان كل جلد محترق عند احتراقه جلدًا جديدًا مغايرًا للمحترق صورة، وإن كانت مادته الأصلية موجودة، بأن يزال عنه الإحراق فلا يرد أن الجلد الثاني لم يعص فكيف يعذَّب؟ وذلك لأنه هو العاصي باعتبار أصله فإنه لم يبدل إلا صفته». (الآلوسي، ٩٥/٤).

التربية بالقصة:

قال تعالى : {نَحْنُ نَقُصُّ عَلَيْكَ أَحْسَنَ الْقَصَصِ بِمَا أَوْحَيْنَا إِلَيْكَ هَذَا الْقُرْآنَ وَإِن كُنتَ مِن قَبْلِهِ لَمِنَ الْغَافِلِينَ} (سورة يوسف: ٣) في تفسير الآلوسي قال: «أي نخبرك ونحدثك من قص أثره إذا اتبعه كأن المحدث يتبع ما حدث به وذكره شيئًا فشيئًا ومثل ذلك تلا {أَحْسَنَ الْقَصَصِ} أي أحسن الاقتصاص، فنصبه على المصدرية، إما لإضافته إلى المصدر، أو لكونه في الأصل صفة مصدر، أي قصصا أحسن القصص. وفيه مع بيان الواقع إيهام لما في اقتصاص أهل الكتاب من القبح والخلل. والمفعول به محذوف، أي مضمون هذا القرآن، والمراد به هذه السورة». (الآلوسي، ٤٢٤/٨) إلى غير ذلك من الآيات القرآنية الغنية بالفوائد والأهداف التي تريد للإنسان - شرط الأخذ بها - أن يسلك سبل الكمال في الدنيا ليصل إلى الفوز في الآخرة.

«إن في هذا القرآن سرًّا خاصًّا، يشعر به كل من يواجه نصوصه، ابتداء قبل أن يبحث عن مواضع الإعجاز فيه، إنه يشعر بسلطان خاص في عبارات هذا القرآن، يشعر أن هنالك شيئًا ما وراء المعاني التي يدركها العقل من التدبير، وأن هناك عنصرًا ما ينسكب في الحس بمجرد الاستماع لهذه القرآن يدركه بعض الناس واضحًا، ويدركه بعض الناس غامضًا» (سيد قطب، ٣٣٩٩)، وأحسب أن الناس الذين يدركون هذا الأمر هم الذين لهم قسط من علم النحو ومعرفة التراكيب اللغوية واستخداماتها، فكل تركيب يمتلك قدرًا من الإعجاز، وذلك لجمال اختيار المفردات، و صحة تجاورها.

ورسول الله صلى الله عليه وسلم هو المربي الأول لهذه الأمة بالقرآن، وهو أفصح من نطق بالضاد، فقد أشرف على تربية جيل من الناس فكان ذلك الجيل ظاهرة فريدة عجيبة لم يشهد التاريخ لها مثيلاً حتى الآن، بحيث استطاع صلى الله عليه وسلم أن يعيد بناء الإنسان العربي الجاهلي ويخرجه من ظلمات التصحر الفكري والعقائدي والأخلاقي والاجتماعي إلى نور الإيمان والمعرفة وسمو الخلق وسماحة الذات {هُوَ الَّذِي بَعَثَ فِي الْأُمِّيِّينَ رَسُولاً مِنْهُمْ يَتْلُو عَلَيْهِمْ آيَاتِهِ وَيُزَكِّيهِمْ وَيُعَلِّمُهُمُ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَإِنْ كَانُوا مِنْ قَبْلُ لَفِي ضَلالٍ مُبِينٍ} (سورة الجمعة: ٢).

ومن أقوى ما قرأته في التأكيد على أهمية العلم بلسان العرب: ما ذكره ابن حزم رحمه الله في رسالة (التلخيص لوجوه التخليص ص ١٨٧-١٨٩)؛ حيث قال : «وأما النحو واللغة ففرض على الكفاية...؛ لأن الله يقول : {وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ رَسُولٍ إِلاَّ بِلِسَانِ قَوْمِهِ لِيُبَيِّنَ لَهُمْ} (إبراهيم: من الآية ٤). وأنزل القرآن على نبيه بلسان عربي مبين؛ فمن لم يعلم النحو واللغة فلم يعلم اللسان الذي به بيّن الله لنا ديننا وخاطبنا به، ومن لم يعلم ذلك فلم يعلم دينه، ومن لم يعلم دينه ففرض عليه أن يتعلمه، وفرض عليه واجب تعلم النحو واللغة، ولا بد منه على الكفاية كما قدمنا، ولو سقط علم النحو لسقط فهم القرآن،... ولو سقط لسقط الإسلام».

فمن خلال علم النحو يعرف الطلاب ألفاظ اللغة العربية الصحيحة وتراكيبها وأساليبها السليمة بطريقة مشوقة وجذابة، ويتمكن الطلاب من القراءة الصحيحة وتكوين عاداتها الصحيحة كالسرعة وجودة الإلقاء وحسن التعبير, وتعويدهم حسن الاستماع لما يسمعون، و تنمية الذوق الأدبي لدى الطلاب، حتى يدركوا النواحي الجمالية في أساليب الكلام ومعانيه وصوره، وتعويدهم التعبيرات السليمة الواضحة عن أفكارهم، وفهم ما يتلقونه من تعبيرات غيرهم، وتنمية قدراتهم، ومهاراتهم الإملائية والخطية، بحيث يستطيعون الكتابة الصحيحة من جميع النواحي.

و«من طلب النحو واللغة على نية إقامة الشريعة بذلك، وليفهم بهما كلام الله تعالى وكلام نبيه عليه الصلاة والسلام، وليفهمه غيره؛ فهذا له أجر عظيم ومرتبة عالية لا يجب التقصير عنها لأحد، وأما من وسم اسمه باسم العلم والفقه وهو جاهل للنحو واللغة فحرام عليه أن يفتي في دين الله بكلمة، وحرام على المسلمين أن يستفتوه؛ لأنه لا علم له باللسان الذي خاطبنا الله تعالى به. وإذا لم يعلمه فحرام عليه أن يفتي بما لا يعلم؛ قال الله تعالى : {وَلا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْؤُولاً} (سورة الإسراء: ٣٦)،

وقال تعالى : {قُلْ إِنَّمَا حَرَّمَ رَبِّيَ الْفَوَاحِشَ مَا ظَهَرَ مِنْهَا وَمَا بَطَنَ وَالإِثْمَ وَالْبَغْيَ بِغَيْرِ الْحَقِّ وَأَنْ تُشْرِكُوا بِاللَّهِ مَا لَمْ يُنَزِّلْ بِهِ سُلْطَانًا وَأَنْ تَقُولُوا عَلَى اللَّهِ مَا لاَ تَعْلَمُونَ} (سورة الأعراف: ٣٣)، وقال تعالى : {إِذْ تَلَقَّوْنَهُ بِأَلْسِنَتِكُمْ وَتَقُولُونَ بِأَفْوَاهِكُم مَّا لَيْسَ لَكُم بِهِ عِلْمٌ وَتَحْسَبُونَهُ هَيِّنًا وَهُوَ عِنْدَ اللَّهِ عَظِيمٌ} (سورة النور: ١٥).

فمن لم يعلم اللسان الذي به خاطبنا الله عز وجل، ولم يعرف اختلاف المعاني فيه لاختلاف الحركات في ألفاظه، ثم أخبر عن الله بأوامره ونواهيه ـ فقد قال على الله ما لا يعلم.. وكيف يفتي في الطهارة من لا يعلم الصعيد في لغة العرب؟! وكيف يفتي في الذبائح من لا يدري ماذا يقع عليه اسم الذكاة في لغة العرب؟! أم كيف يفتي في الدين من لا يدري خفض اللام أو رفعها في قول الله عز وجل:

{أَنَّ اللَّهَ بَرِيءٌ مِّنَ الْمُشْرِكِينَ وَرَسُولُهُ} (التوبة: من الآية ٣)؟؟

ومثل هذا في القرآن والسنة كثير... وفي هذا كفاية». (ابن حزم ١٨٨ـ١٨٩).

●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●

الخاتمة:

في هذا البحث «الأبعاد التربوية لتعلم النحو العربي وأثرها في المحافظة على القرآن الكريم وفهمه»، بيَّنتُ أهمية تعلم النحو العربي؛ لأنه يساعد في ضبط النصوص اللغوية، وبيان أهمية هذا الضبط وأبعاده التربوية في المحافظة على القرآن الكريم وفهمه فهمًا صحيحًا، ويعتبر هذا العلم الباب إلى فهم وإجادة اللغة العربية، التي هي لغة كتاب الله العزيز، ولغة سيدنا محمد صلى الله عليه وعلى آله وصحبه وسلم، وقد توصلت إلى عدد من النتائج والتوصيات وهي:

١. القرآن الكريم منهج رباني متكامل، عقيدة وشريعة، وأخلاقًا وسلوكًا، ومنهجًا وتصوُّرًا، وعلمًا ومعرفة، ودينًا ودنيا. فهو كلام الله تعالى الذي أحاط بكل شيء علما، وهو نسيج وحده.
٢. يمتاز القرآن الكريم بكونه نصًّا وخطابًا إلهيًّا مطلقًا غير قابل للمحاكاة، وموافق للنظام العامِّ الذي يحكم اللغة العربية.

٣. إنَّ المدخل لتدبُّر القرآن الكريم وفهمه هو البنية التركيبية، فالقرآن الكريم يحتمل من المعاني بقدر ما يحتمل من المباني؛ ولذلك اتجهت عناية المفسرين إلى تحديد الإعرابات الممكنة للآيات القرآنية، لأنهم بصنيعهم ذلك يقيِّدون المعاني المطلقة للقرآن الكريم بطريقة علمية وموضوعية.
٤. إن النحو العربي من الموادِّ الجامدة المجردة، التي سرعان ما ينساها المتعلِّم؛ فهو يحتاج إلى الكثير من المران والمراجعة والتطبيق الكتابي والصوتي.
٥. إن العلوم اللغوية في الثقافة العربية الإسلامية لا يمكن فصلها عن رؤية العقيدة الإسلامية، ومن ثم فإن هذه العلوم نشأت لخدمة الإنسان.
٦. إن النحو العربي بحر من العلوم لا يعرف جميع قواعده إلا قلة من الناس، ينتظم تحت قواعد كلية ليست بالكثيرة، وليست بالصعبة يمكن من خلال معرفتها إعراب جميع الجمل والعبارات التي يواجهها المتعلم، ما عدا قواعد فرعية ليست مهمة؛ لعدم تكرارها إلا نادرًا، وغالبًا ما نجدها في كتب التراث والشعر.
٧. إن علوم القرآن والتفسير، والحديث وأصول الدين، والفقه وأصوله، واللغة وعلومها - مرتبطة ومتداخلة، فلا يكون النص نصًّا، ولا الخطاب خطابًا، ما لم يكن متَّسقًا ومنسجمًا، بحيث يشكِّل منظومة متكاملة، مكوَّنة من بنيات وعناصر تربط بينها آليَّات الربط الشكلية والدلالية.
٨. إن تعلم النحو العربي يحتاج إلى التكرار في تعلمه، وفي الوقت نفسه يحتاج إلى التعلم الكلي، كما أنه لا يحتاج في البداية إلا إلى القواعد الأساسية.
٩. إن تعلم النحو العربي يحتاج إلى المعرفة المتكاملة به؛ حيث إن موضوعاته مترابطة يعتمد آخر موضوع في النحو على أول موضوع.
١٠. معظم قواعد اللغة العربية تتعلق بكتابة الصوائت على الحرف الأخير من الكلمة، أي: الفتحة والضمة والكسرة، وبكل أسف فإن الأبجدية العربية تتجاهل كتابة هذه الصوائت، مما يجعل المتعلم للنحو لا يلحظ الظواهر الإعرابية؛ لأن القليل جدًا من الكتب التي تعنى بتشكيل الكلمات..

• فهرس المصادر والمراجع

• أولاً : المراجع والمصادر العربية

١- القرآن الكريم.

٢- الآمدى، سيف الدين علي بن أبي علي بن محمد بن سالم التغلبي (١٤٠٤هـ)، الإحكام في أصول الأحكام، تحقيق: سيد الجميلي، دار الكتاب العربي - بيروت.

٣- الأصفهاني، أحمد بن عبد الله الراغب، المفردات في غريب القرآن، تحقيق : محمد سيد كيلاني، دار المعرفة، بيروت، لبنان.

٤- الأنصاري، فريد، التوحيد والوساطة في التربية الدعوية، ط١، وزارة الأوقاف، قطر، سلسلة كتاب الأمة.

إبراهيم، إبراهيم نورين إبراهيم، علم أصول الفقه، (١٤٢٨هـ)، مكتبة الرشد، الرياض.

٥- البغوي، أبو محمد الحسين بن محمود الفراء (١٤١٤هـ/ ١٩٩٣م) تفسير البغوي، تحقيق: محمد عبد الله، عثمان جمعة وسليمان مسلم، ط٢، دار طيبة.

٦- البيضاوي، عبد الله بن عمر بن محمد الشيرازي، (١٤٠٨هـ/ ١٩٨٨م)، تفسير البيضاوي، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان.

٧- الجرجاني، عبد القاهر الجرجاني، (١٩٩٢م)، دلائل الإعجاز، تحقيق محمود محمد شاكر، ط٣، دار المدني، القاهرة.

٧- الجرجاني، الشريف علي بن محمد، (١٣٠٦هـ)، التعريفات، القاهرة، مصر.

٧- ابن جني، أبو الفتح عثمان بن جني، الخصائص (١٩٨٨م)، تحقيق محمد علي النجار، ط١، عالم الكتب، بيروت.

٨- الجوهري، أبو النصر إسماعيل بن حماد (١١٧٠هـ)، تاج اللغة وصحاح العربية، مطبعة المأمون، مطبعة القسطنطينية.

٩- ابن حجر، أحمد بن علي بن حجر العسقلاني،(١٤١٨هـ/ ١٩٩٧م)، فتح الباري شرح صحيح البخاري، ط١، دار الفيحاء، دمشق.

١٠- ابن حزم (د.ت) التلخيص لوجوه التخليص، تحقيق إحسان عباس، ط١، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت.

١١- أبو حيان الأندلسي، (د.ت)، البحر المحيط، نشر مكتبة ومطابع النصر الحديثة، الرياض.

١٢- ابن دريد، أبو بكر بن الحسن بن دريد، (د.ت) جمهرة اللغة، تحقيق رمزي منير بعلبكي، ط١، دار العلم للملايين، بيروت.

١٣- الزبيدي، محمد مرتضي الزبيدي، (١٣٨٦هـ/١٩٦٦م)، تاج العروس، تحقيق على هلالي، دار إحياء التراث العربي، بيروت لبنان.

١٤- الزمخشري، جار الله محمود بن عمر، (١٩٨٦م)، الكشاف، دار الكتاب العربي.

١٥- سيد قطب إبراهيم، (د.ت)، في ظلال القرآن، دار الشروق.

١٦- السيوطي، عبد الرحمن بن أبي بكر السيوطي، (١٩٨٨م)، سبب وضع علم العربية، تحقيق مروان العطية، ط١، دار الهجرة دمشق.

١٧- السيوطي، جلال الدين السيوطي، (د.ت)، المزهر في علوم اللغة وأنواعها، تحقيق محمد أحمد جاد المولى وآخرين، مطبعة البابي الحلبي، القاهرة.

١٨- الشرقاوي، أحمد بن محمد الشرقاوي، (١٤٢٥هـ)، مناهج المفسرين، مكتبة الرشد، الرياض.
١٩- الطبري، محمد بن جرير الطبري (١٩٨٤م)، جامع البيان عن تأويل آي القرآن، دار الفكر.
٢٠- طوطح، خليل طوطح، (٢٠٠٤م)، التربية عند العرب، ط١- مكتبة الثقافة الدينية، بورسعيد، مصر.
٢١- عبد الحميد، محمد محيي الدين عبد الحميد (د.ت)، التحفة السنية بشرح مقدمة الآجرومية، المكتبة الثقافية، بيروت، لبنان.
٢٢- عبد العليم إبراهيم، (١٩٧٣م)، الموجه الفني لمدرسي اللغة العربية، ط٦، دار المعارف، القاهرة، مصر.
٢٣- ابن العربي، أبو بكر محمد بن عبد الله (١٤٠٨هـ/ ١٩٨٨م): أحكام القرآن الكريم، ط١، دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان
٢٤- فهمي، أسماء حسن فهمي، (١٩٤٧)، مبادئ التربية الإسلامية، مطبعة لجنة التأليف والترجمة والنشر، القاهرة.
٢٥- الفيروز آبادي، محمد بن يعقوب الفيروز آبادي، (١٣٧١هـ/ ١٩٥٢م)، القاموس المحيط، ط٢، مطبعة مصطفي البابي الحلبي، القاهرة.
٢٦- قلعة جي، محمد رواس قلعة جي، (١٤٠٨هـ/ ١٩٨٨م)، دراسة تحليلية لشخصية الرسول محمد صلى الله عليه وسلم، دار النفائس، بيروت، لبنان.
٢٧- قمبر وآخرون، محمود قمبر وآخرون، (١٤١٧هـ/ ١٩٩٧م)، دراسات في أصول التربية، ط٥، دار الثقافة، الدوحة، قطر.
٢٨- مجاور، محمد صلاح الدين مجاور، (١٤٢٠هـ/ ٢٠٠٠م)
تدريس اللغة العربية، دار الفكر العربي، القاهرة.
٢٩- مرسي، محمد منير مرسي، (١٤٠٣هـ/ ١٩٨٣م)، التربية الإسلامية: أصولها وتطورها في البلاد العربية، عالم الكتب، القاهرة.
٣٠- ابن منظور، أبو الفضل جمال الدين بن محمد بن مكرم الأفريقي، (د.ت)، لسان العرب، دار صادر، بيروت، لبنان.
٣١- النحلاوي، عبد الرحمن النحلاوي (١٩٨٣)، أصول التربية الإسلامية وأساليبها في البيت والمدرسة والمجتمع، ط٢، دار الفكر، دمشق، سوريا.
٣٢- الهاشمي، السيد أحمد الهاشمي، (١٣٨١هـ/ ١٩٦٢م)، جواهر الأدب في أدبيات وإنشاء العرب، المكتبة التجارية الجيزة، القاهرة، مصر.
٣٣- الهاشمي، محمد علي الهاشمي (١٤٠٧هـ/ ١٩٨٧م)، طرفة بن العبد حياته وشعره، الطبعة الثانية، دار البشائر الإسلامية، بيروت.
٣٤- يالجن، مقداد يالجن، (١٣٩٧هـ/ ١٩٧٧م)، التربية الأخلاقية الإسلامية، مكتبة الخانجي، مصر.

ثانيًا : المراجع الأجنبية:

1. Grolier Academic Encyclopedia, published by : Grolier International 1985, Library of Congress Catalogue.
2. Micheel Riffaterre: La production du Texte. Ed. Seuil. paris1 1971.

●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●

ملخص :

قبل نشأة أي علم من العلوم لا بد من أن تكون هنالك إرهاصات ودلائل تسبق هذه النشأة، هذه الإرهاصات تتمثل في التفكير والتأمل حين يكون المجتمع مهيئًا لظهور هذا العلم ومحتاجًا إليه في مجال المعرفة والحياة، وكانت حياة العرب بعد ظهور الإسلام قد جدت فيها ظروف وأحوال في المجالات المختلفة الفكرية والاجتماعية وذلك بفضل النص القرآني الكريم الذي أثار كثيرًا من الجدل والخلاف، ومع هذا الجدل والخلاف كثيرًا من التفكير والتأمل سواء أكان ذلك في مجال الدفاع عنه أم الرد عليه، وهدفت الدراسة إلى الوقوف عند الإبعاد التربوية لتعلم النحو العربي، ومعرفة أثرها في المحافظة على (دستور الأمة) القرآن الكريم، وكذلك إبراز الدور الذي قام به هذا العلم في صيانة اللسان عن الوقوع في الخطأ واللحن في اللغة والوقوف عند أثره في فهم النص القرآني، وتفسير ألفاظه الصعبة، وتبيِّن وجوه الإعجاز ومواطن الجمال فيه، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج والتوصيات.

أثر تدريبات الإستراتيجية ما وراء المعرفية في التنظيم الذاتي لقلق الاختبار المعرفي، وفعاليةالذات المنخفضة المصاحبة، لدى مرتفعي مستوى الطموح من طلاب الصف الأول الثانوي العام.

دكتور / مراد على عيسى سعد.
دكتوراه علم النفس التربوي – كلية التربية – جامعة الزقازيق.

••••••••••••••••••••••••••

المقدمة:

تخيَّل هذا المشهد لطالب على وشك أن يتقدم للامتحان . هذه هي الأفكار التي تدور بخلده عند اقتراب الامتحان:

"لا أعتقد أنَّني بإمكاني أن أمتحن... لقد ذاكرتُ طوال الليل واعتقدت أنني أعرف كلَّ شيء... لا أبداً فأنا لا أعرف شيئا... أنا لست ذكيا... هذه المادة يصعب تعلُّمها... أعتقد أنَّني سأمرض... فأنا اشعر بالسخونة في جسمي... لا أتذكر شيئا... أريد أن أخرج من هنا... ماذا سيقول عنى والديَّ؟ فهما يتوقَّعان أن أحصل على أعلى الدرجات... ماذا سيقول عنِّي الناس؟... ما هذا السؤال؟ لا أستطيع الإجابة عنه... أنا محكوم عليّ بالإخفاق... لابد أن اترك هذا كلَّه... انظر إلى كلِّ هذه الاسئلة... فأنا لا اعرف الإجابة عن أسئلة الاختيار من متعدد... ليس لديَّ وقت كاف لعمل كلِّ هذا... ما فائدة المحاولة؟

الطالب الموصوف أعلاه من المحتمل أنه يعاني من قلق الاختبار... يُوصف العالَم الذي نعيش فيه بأنه مُوجّه بالاختبار Test Oriented، مستهلك للاختبار Test Consuming، واع بالاختبار Test Conscious، وأنَّ نتائج هذه الاختبارات تُستخدم للوصول إلى قرارات رئيسية بشأن حياة الأفراد (Zeidner & Most, 1992: 5). يُقدّر هيل (1984) Hill أنَّ ما يقرب من ٢٥% من طلاب المرحلتين الابتدائية والثانوية في الولايات المتحدة يعانون من قلق الاختبار وتأثره على الأداء،

في حين يُقدّر ماجوير ورفاقه (1987) McGuire et al أنَّ هذه النسبة تصل إلى ٢٢ % في كندا. وإذ لم يتم التعامل مع هذه المشكلة، فإنها سوف تزداد مع الوقت , Hill & Wigfield) 1984)، مؤثرةً على مسار الحياة واختيارها (Stipek & Gralinski, 1991)، والصحة الجسمية والعقلية (Gerzon, 1997)، والأداء (Zeidner, 1998)، والتذكر Hill &) Wigfield , 1984)، وفعالية الذات (Schwarzer & Jenisalem, 1992)، ومعدلات التسرب من المدرسة (Mealey & Host , 1992) , وصعوبات التعلم Mueller) &Jacobsen ,1996) .

يؤثِّر قلق الاختبار على الصدق الحقيقي لكلِّ أنواع نتائج الاختبارات بما في ذلك الاختبارات الفردية والجماعية، بالإضافة إلى الاختبارات مرجعية المعيار، ومرجعية المحك (Zeidner & Most, 1992: 7) . كما أنَّه يؤثِّر- بشكل غير متكافئ - في الطلاب مرتفعي مستوى الطموح والتحصيل الدراسي المرتفع حيث يُظهرون "مستويات مرتفعة في قلق الاختبار أكثر من غيرهم من الطلاب العاديين " (Stoeber et al. ,2008: 324).

و البحث الحالي يحاول الكشف عن أثر تدريبات الإستراتيجية ما وراء المعرفية في التنظيم الذاتي لقلق الاختبار المعرفي، كما يخاطب مشكلات فعالية الذات المنخفضة المصاحبة لقلق الاختبار. وتدريبات الإستراتيجية ما وراء المعرفية طريقةٌ في التدريس، تعلِّم وتراقب وتقيم بشكل واضح وصريح إستراتيجيات التعلم . كما نبين فعالية هذه الطريقة في تحسين التعلم والأداء لدى الطلاب في المراحل التعليمية المختلفة
(Pressley & Wharton-MacDonald, 1997: 450)

مشكلة البحث وتساؤلاته:

* من خلال العمل الحالي للباحث، كمدير لوحدة الجودة وفحصه للملفات والوثائق الخاصة بالأخصائي النفسي المدرسي في المدارس الثانوية (و ذلك في إطار إعداد المدرسة للجودة والاعتماد التربوي)، وبسؤاله للأخصائي النفسي عن أكثر المشكلات التي ذكر طلاب هذه المرحلة أنها تواجههم، تبين أنَّ من أكثر المشكلات التي تتعرض لها فئة كبيرة من طلاب المرحلة الثانوية – خصوصا الذين لديهم طموح مرتفع، ويبغون الحصول على أعلى الدرجات للالتحاق بالكلية التي يرغبون فيها – خصوصا كليات القمة – هو القلق والخوف من الامتحان، لدرجة أنَّ بعضهم بل الغالبية العظمى منهم، يشعرون بعدم الثقة في أنفسهم، وعدم القدرة على التعامل مع أسئلة الامتحانات. ممَّا حدا بالباحث للتفكير في بعض البرامج والإستراتجيات التعليمية التي ربما تلطِّف من هذا القلق لدى هذا الصنف من الطلاب .

* ومن خلال البحث في الأدبيات عن الإستراتيجيات المفيدة تبين أن تدريبات الإستراتيجية ما وراء المعرفية طريقة في التدريس تعلم وتراقب وتقيّم بشكل واضح وصريح استراتيجيات التعلم . كما تبين فعالية هذه الطريقة في تحسين التعلم والأداء لدى الطلاب في المراحل التعليمية المختلفة." كما أنَّ ما وراء المعرفة عملية عقلية تختص بقدرة الأفراد على ضبط وتنظيم معرفتهم وخبرات تعلمهم، ومن ثم فإنَّ ذلك يتم من خلال عدة مراحل أهمها التعرف على طبيعة المشكلة، وانتقاء الاختيارات، واختيار الإستراتيجية المناسبة، وتمثيل المعلومات، وتوزيع المصادر، وضبط الحل، وهذا من شأنه أن يلطِّف من القلق، ويرفع مستوى فعالية الذات لدى الطلاب" (Allen & Tomas , 1993:209).

* ومن ثم فإنَّ البحث الحالي يعتمد على برنامج تدريبي للإستراتيجية ما وراء المعرفية في التنظيم الذاتي لقلق الاختبار المعرفي وفعالية الذات المنخفضة المصاحبة لدى مرتفعي مستوى الطموح، من طلاب الصف الأول الثانوي العام .

ويمكن تحديد مشكلة البحث الحالي في محاولة الإجابة على التساؤلات التالية:

١. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي على مقياس قلق الاختبار المعرفي؟
٢. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي على مقياس فعالية الذات؟
٣. هل يوجد تأثير دال إيجابي للبرنامج التدريبي على التنظيم الذاتي لقلق الاختبار المعرفي لدى أفراد المجموعة التجريبية، وهل يبقى هذا الأثر بعد انتهاء البرنامج؟
٤. هل يوجد تأثير دال إيجابي للبرنامج التدريبي على فعالية الذات لدى أفراد المجموعة التجريبية، وهل يبقى هذا الأثر بعد انتهاء البرنامج؟

أهداف البحث :-

يمكن تحديد الأهداف الإجرائية للبحث في الآتي:

١) الكشف عن الفروق – إن وُجدت- بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي على مقياس قلق الاختبار المعرفي .
٢) استكشاف الفروق – إن وُجدت- بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي على مقياس فعالية الذات .
٣) التعرف على التأثير الإيجابي للبرنامج التدريبي - إن وُجدت- على التنظيم الذاتي لقلق الاختبار المعرفي لدى أفراد المجموعة التجريبية، وما إذا كان هذا الأثر يبقى بعد انتهاء البرنامج.
٤) التعرف على التأثير الإيجابي للبرنامج التدريبي - إن وُجدت- على فعالية الذات لدى أفراد المجموعة التجريبية، وما إذا كان هذا الأثر يبقى بعد انتهاء البرنامج.

أهمية البحث :-

يحاول البحث الحالي من خلال التدريب على الإستراتيجية ما وراء المعرفية تعليم الطلاب التنظيم الذاتيَّ لقلق الاختبار المعرفي، ورفع مستوى فعالية الذات المنخفضة المصاحبة لدى مرتفعي مستوى الطموح من طلاب الصف الأول الثانوي العام .

و يمكن تحديد أهمية البحث الحالي في النقاط الآتية:

١- ترجع أهمية البحث الحالي في إعداد تدريبات تسند إلى الإستراتيجية ما وراء المعرفية، والأفراد الذين لديهم مستوى متميز لما وراء المعرفة – وفقا لما ذكره فورد ورفاقه Ford et al. (1998) يتميزون بأنهم أكثر فعالية في تنظيم تعلمهم، وأنَّ لديهم القدرة على ضبط عمليات التعلم، وتحديد ما تحتاجه مشكلات التعلم منهم، كما أنهم أكثر قدرة على التوافق والانسجام مع مواقف التعلم، مما يزيد من فعالية الذات لديهم، ويلطف كم القلق الذي ينتج عن الموقف الاختباري.

٢- نتائج هذا البحث قد تساعد في توجيه نظر المسئولين عن وضع المناهج في مصر إلي ضرورة تطويع المنهج الدراسي لإبراز تدريبات ما وراء المعرفة.

٣- كما ترجع أهمية البحث الحالي في تناوله لفئة الطلاب مرتفعي مستوى الطموح من طلاب الصف الأول الثانوي العام، لما تفرضه الظروف التعليمية عليهم من ضغوط بسبب أنَّ الطالب عليه أن يحصل على مجموع قد لا يقل عن ٩٨% لكي يلتحق بكلية من كليات الطب مثلا. ومن ثم محاولة التلطيف من هذا القلق الذي ينتابهم نتيجة للشعور بعدم القدرة على تحقيق الهدف المنشود والتوقعات من الوالدين والأسرة.

٤- توفير برنامج تدريبي يمكن تطبيقه على حالات مماثلة في مدارس أخرى.

مصطلحات البحث :-

١- ما وراء المعرفة Metacognition

٢-

تعرَّف في البحث الحالي بأنها "وعي الطالب بما يتعلَّمه، ووضع الخطط لتحقيق أهدافه، وقدرته على مراجعة ذاته وتقييمها باستمرار"

٣- قلق الاختبار المعرفي Cognitive test anxiety

٤-

يُعرَّف في البحث الحالي بأنه "شعور الطالب بحالة من الانزعاج بشأن أدائه في الامتحان" ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها الطالب على مقياس قلق الاختبار المعرفي.

٣- فعالية الذات Self – efficacy

تعرَّف في البحث الحالي بأنها "اعتقاد الطالب أو ثقته في قدرته على الأداء الجيد في الأعمال المدرسية " ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها الطالب على مقياس فعالية الذات .

حدود البحث :-

تتحدَّد نتائج البحث الحالي بالعينة، وتتكون من (٦٠) طالباً من الجنسين من طلاب الصف الأول الثانوي العام، مرتفعي مستوى الطموح ، كما أنَّ النتائج محكومة بكلٍّ من: محتوى البرنامج، والأدوات المستخدمة، والمفاهيم النظرية والأهداف، والفروض الخاصة بها، والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة بيانات البحث.

الإطار النظري والبحوث السابقة :

(أ) الإطار النظري :

١. قلق الاختبار: منذ عام ١٩٧٠، هناك قبول عام بأنَّ قلق الاختبار يتألَّف من بُعدين (يُشار إليهما بأنهما: الوجدانية Emotionality ، والقلق Worry) . فالمستويات المرتفعة من البُعد الوجداني لقلق الاختبار يظهر بشكل واضح من خلال الاستجابات الفسيولوجية، التي يمر بها الفرد خلال المواقف التقييميَّة. من العلامات الفسيولوجية التي تظهر على الفرد: زيادة استجابة الجلد الجلفانية، الدّوار، الغثيان، الشعور بالرعب والهلع (Cassady& Johnson 2002:271,). على الرغم من أنَّ الوجدانية بُعد هام لقلق الاختبار، فإنَّ هناك دليل على أنَّ الوجدانية المرتفعة ترتبط بالانحصار في الأداء فقط عندما يمر الفرد أيضا بمستويات مرتفعة من القلق (Cassady , 2004:313).

أمَّا البُعد الثاني والذي يُطلق عليه قلق الاختبار المعرفي (Cassady , 2001)، فيتكون من ردود الفعل المعرفية للفرد نحو المواقف التقييمية أو الحوار الداخلي فيما يتعلق بالمواقف التقييمية قبل، أو أثناء، أو بعد مهام التقييم . الأفكار التي تدور في خلد الأفراد الذين يتعاملون مع المستويات المرتفعة من قلق الاختبار المعرفي، ترتكز حول: مقارنة أداء الفرد بأداء النظائر، التفكير في عواقب الفشل، مستويات منخفضة من الثقة في الأداء، الإفراط في القلق بشأن التقييم، التسبب في الحزن للوالدين، الشعور بعدم الاستعداد للامتحان، وعدم الثقة في النفس (Cassady & Johnson 2002:272)

٢. أنواع وخصائص الطلاب ذوى قلق الاختبار: من خلال مراجعته للأدبيات، يصف زيدنر Zeidner (1998: 24) ستة أنواع من الطلاب ذوي قلق الاختبار: الطلاب الذين لديهم قصور في مهارات الدراسة وأخذ الامتحانات، الطلاب الذين يجدون صعوبة في استرجاع المعلومات، الطلاب الذين يقبلون الفشل، الطلاب الذين يتجنبون الفشل، الطلاب الذين يعوقون أنفسهم، والطلاب مرتفعو مستوى الطموح.

- فالطلاب الذين لديهم قصور في مهارات الدراسة وأخذ الامتحانات يجدون صعوبة في تشفير، وتخزين واسترجاع المعلومات . فهم غير مستعدون للمواقف التعليمية والاختبارية.

- أمَّا النوع الثاني فيجد صدودا عن المعلومات ومشكلات في الاسترجاع أثناء الموقف الاختباري على الرغم من كفاءة مهارات الدراسة .

- والنوع الثالث لديهم مهارات دراسية ضعيفة وقدرة أكاديمية منخفضة. مع تكرار الفشل، فإنهم يُظهرون لا مبالاة، استسلاما، وانحطاطا من قدر الذات فيما يتعلق بالقدرة.

- والنوع الرابع يفهمون أنَّ النجاح هو نتاج القدرة وليس الجهد فهم يريدون النجاح ويتجنبون الفشل . إن هدفهم من الموقف الاختباري ليس إتقان المادة ولكن أن يكون أداؤهم أفضل من غيرهم .

- فيما يتعلق بالنوع الخامس، فإنَّ قلق الاختبار يُستخدم كوظيفة ترشيدية دفاعية. فقلق الاختبار مبرر للفشل المتوقَّع ولتجنُّب الفشل، فإنهم يتجنَّبون الموقف الاختباري.

- أمَّا النوع الأخير - الطلاب مرتفعو مستوى الطموح- فهم يأملون في مستويات عليا من النجاح تفرضها عليهم أنفسهم أو يفرضها الآخرون (الوالدان – المعلمون – النظائر) . فهم منظَّمون، ويذاكرون بكثرة، ولكن قلقهم يتداخل مع المستوى العميق من تجهيز واسترجاع المعلومات.

٣. فعالية الذات: فعالية الذات هي الثقة أو الاعتقاد في قدرة الفرد، وهي بذلك تتميز عن القدرات الفعلية. كما يصفها سكوارزر Schwarzer (2005:366) بأنها المعرفة "التي أستطيع القيام بها ". يظهر الطلاب ذوو فعالية الذات نماذج متفائلة من الأفكار تركز على معاونة الذات (التفكير الإستراتيجي)، وليس إعاقة الذات (القصور الشخصي، النواتج البغيضة)، الحديث الذاتي (Bandura , 1997: 35). في المواقف الأكاديمية، يتخير هؤلاء الطلاب المهام التي تحمل التحدي، يضعون أهدافا عالية ويتعهدون هذه الأهداف، يستثمرون الجهد في المهام، يثابرون في وجه الصعاب، ويفيقون سريعا من الإخفاقات، والإحباط، والفشل، والشك في الذات (Bandura, 1989: 1176).

ترتبط فعالية الذات إيجابيا باستخدام الإستراتيجية المعرفية وإستراتيجية التنظيم الذاتي (Pintrich & Garcia, 1991: 101) ومن ثم مركز ضبط داخلي، لانَّ الأفراد يرون أنفسهم على أنهم يتحكمون في الموقف ويتصرفون وفقا له . كما أنه يرتبط سلبا بالقلق والعجز (Bandura , 1997:46) . أشارت البحوث إلى أنَّ فعالية الذات المرتفعة ترتبط بجودة استراتيجيات التعلم واكتساب المهارة . كما أنَّ لها تأثيرا إيحابيا على القلق (Pajares & Kranzler , 1999: 429)، والأداء (Jinks& Morgan , 1999: 224)، حيث إنَّ الطلاب ذوي المستويات المرتفعة من فعالية الذات يُظهرون مستويات منخفضة من قلق الاختبار ومستويات مرتفعة من الأداء، مقارنة بالطلاب ذوي المستويات المنخفضة من فعالية الذات . كما أشارت الدراسات إلى أنَّ التدريب على الإستراتيجية المعرفية وما وراء المعرفية له تأثير إيجابي ويعزز فعالية الذات (Schunk , 1993: 78).

٤. التنظيم الذاتي والإستراتيجية ما وراء المعرفية:

يشير التنظيم الذاتي الأكاديمي إلى الأفكار والمشاعر والأفعال الصادرة عن الفرد والتي يُقصد بها تحقيق أهداف تعليمية معينة مثل تحليل واجب قرائي، الاستعداد لامتحان ما، أو كتابة مقال" (Zimmerman et al. , 1996: 2). كما أنه الدرجة التي يكون عندها " الأفراد النشطين ما وراء معرفيا، ودافعياً، وسلوكياً في عملية التعلم" (Zimmerman , 1994:3) ويعتمد على ثلاث مكونات رئيسة: الإستراتيجيات ما وراء المعرفية، الإستراتيجيات المعرفية، وإدارة وضبط الجهد (Pintrich , 1995:4). فالطالب وفقا للتنظيم الذاتي الأكاديمي مستقل، ويعتمد على نفسه في اكتساب المعرفة والمهارات (Zimmerman , 2008:167)، ولكن لا يتردد في طلب المساعدة إذا لزم الأمر. التنظيم الذاتي مهارة يمكن تعلمها . فهو هدف التعلم والذي يتمثل في تقديم فرصٍ "لاكتساب المهارات الضرورية، والمعرفة، والاتجاهات التي تؤهل الفرد لأن يكون متعلماً على مدى الحياة ، ومواطنا مسئولا عن تغيير المجتمع " (Zimmerman , 1994:11). فالطلاب المنظمون ذاتيا يعتمدون على "طريقة ذاتية مخطط لها في التعلم والتي يقدمها التعليم باستخدام الإستراتيجية ما وراء المعرفية، والتي تقيد الطلاب ذوي قلق الاختبار نظراً لأنهم غير أكفاء في هذا المجال. وفي النهاية فإنَّ هدف تدخلات قلق الاختبار هو مساعدة الطلاب على فهم المشكلة ومجابهتها بفعالية (Zeidner, 1998:36) .

فالتنظيم الذاتي يظهر في التدريس ما وراء المعرفي . وهناك جزءان للتدريس ما وراء المعرفي: تعلم وتطبيق الإستراتيجيات المعرفية، ومراقبة وتقييم هذه الإستراتيجيات المعرفية . فالإستراتيجيات المعرفية تُنفذ لتحقيق التقدم المعرفي والأكاديمي، والإستراتيجيات ما وراء المعرفية تراقبه (Falvell et al. , 2002:29). البحوث السابقة التي اهتمت بمهارات الدراسة وأخذ الاختبار في مجال قلق الاختبار لم تعنى بمكون ما وراء المعرفة. هناك بعض البحوث التي درست فعالية استراتيجيات التدريس من خلال المدخل ما وراء المعرفي في تحسين تعلم الطلاب وأدائهم، وفعالية الذات دون الاهتمام بتناول قلق الاختبار (Marfo et al , 1991; Harris & Pressley , 1991 ; Tobias , 1992) .

و من ثم فهناك ما يبرر أنَّ التدريس ما وراء المعرفي مدخل فعال في التخفيف من قلق الاختبار وتعزيز فعالية الذات (Wendy, 2008: 33).

- السبب الأول يتمثل في أنَّ تدخل قلق الاختبار يعمل على مساعدة الطلاب على فهم المشكلة ومجابهتها بفعالية، ومن ثم يتم التلطيف من القلق وتحسين الأداء. على نحو مشابه، فإنَّ ما وراء المعرفة تُعتبر الوعي بالعمليات المعرفية وضبطها والتي تؤثر في التعلم والأداء (Covington. 1985:390). كلا المجالين يدافعان عن الوعي والفهم والتنظيم الذاتي بالإضافة إلى منع الصعوبات (Hembree, 1988: 49). يمكن للطلاب استخدام المعلومات بفعالية، وبكفاءة، وبشكل مستقل في تعلم مجابهة أو تنظيم القلق والأداء، ومِن ثم الوصول إلى النجاح (Ariel , 1)

- السبب الثاني للاهتمام بالمدخل ما وراء المعرفي هو أنَّ الطلاب مرتفعي قلق الاختبار يمكن أن تكون لديهم قدرات ما وراء معرفية اقلّ من الطلاب منخفضي قلق الاختبار(Tobia, 1992:28). فقد وجد بينترتش وروزر Pintrich & Roeser (1994) أنَّ الطلاب مرتفعي قلق الاختبار كانوا أقلَّ في استخدام الإستراتيجيات المعرفية واستراتيجيات التنظيم الذاتي . ومن ثم فإنَّ تقديم التدريس ما وراء المعرفي يخاطب هذا القصور وذلك بإعطائهم استراتيجيات والتأكد من استخدام الإستراتيجية من خلال المراقبة الذاتية . لذلك فإنَّ المدخل ما وراء المعرفي مفيد لكل أنواع الطلاب مرتفعي قلق الاختبار. كما أنَّ هذا المدخل مفيد في الاقتراب من المشكلات والتعامل معها بشكل منظومي، وزيادة المعتقدات الدافعية الإيجابية مثل فعالية الذات (Pintrich, 2004: 387) .

- أمَّا السبب الثالث فيتمثل في أنَّ المدخل ما وراء المعرفي يقدّم علاقة بين الوجدان والمعرفة . فهو يخاطب – بشكل مباشر أو غير مباشر – السلوكيات الوجدانية والمعرفية كنتيجة لاستخدام الإستراتيجيات، والدراية، والدوافع المعرفية وما وراء المعرفية التي تؤثر في التعلم والأداء. المدخل ما وراء المعرفي متعدد الأشكال . ويشير تاريخ علاج قلق الاختبار إلى أنَّ التدخل متعدد الأشكال – الذي يخاطب المكونات المعرفية والوجدانية أكثر نجاحا من التدخل الأحادي.

- السبب الرابع هو أنَّ المدخل ما وراء المعرفي يفي بالمعايير التي لخصها سكوارزر ورفاقه Schwarzer et al. (1982:8)فيما يتعلق بالقضايا التي يجب أن يهتم بها قلق الاختبار . فما وراء المعرفة يخاطب دور الذات Self من حيث استخدام " استراتيجيات المجابهة ذات التعزيز الذاتي , أهمية المواقف الطبيعية بمعنى التدريس داخل حجرة الدراسة وليس في المعمل، المعارف الموجهة بالمهمة ومهارات الدراسة، والمكونات المعرفية والوجدانية والعلاقة بين الاثنين (Wendy, 2008: 35) .

٥. الإستراتيجية ما وراء المعرفية وقلق الاختبار:

الإستراتيجية ما وراء المعرفية تركز على "وعي الفرد بعملياته العقلية وقدرته على التأمل في كيف يتعلم، وكيف يقوّي ذاكرته، وكيف يتتبع المشكلات بشكل منظومي – فهي التأمل، الفهم، وفي النهاية الضبط (Nisbet & Shucksmith , 1986:8). أساس التدريس ما وراء المعرفي هي الدراية ما وراء المعرفية وهي عبارة عن تفاعل بين ثلاث أنواع من المعرفة: المعرفة عن الشخص، المعرفة عن المهمة، والمعرفة عن الإستراتيجية .

المعرفة عن الشخص Person Knowledge هي المعرفة العامَّة عن عموميات المعرفة، والمعرفة الخاصة هي العمليات المعرفية لدى ارتباطها بالذات والآخرين، والتفاعل بين هذه الأنواع من المعرفة . ومن أشكال المعرفة عن الشخص فعالية الذات، المزاج، والعزو (Boekaerts, 1995:196).

أمَّا المعرفة عن المهمة Task Knowledgeفهي المعرفة عن كيف وكم، ومتطلبات وأهداف المهمة نفسها .

فيما يتعلق بالمعرفة عن الإستراتيجية، فتتكون من ثلاث أنواع من المعلومات عن الإستراتيجيات: التصريحية Declarative، الإجرائية Procedural، والشرطية Conditional. المعرفة التصريحية تتعلق بنوع الإستراتيجيات التي يجب استخدامها وماذا يُعرف عنها . أمَّا المعرفة الإجرائية فتهتم بكيفية استخدام الإستراتيجيات . في حين أنَّ المعرفة الشرطية تختص بزمن ومكان وعلة استخدام الإستراتيجيات (Schneider & Bjorklund, 2003:373). يندرج تحت المعرفة بالإستراتيجية شكلان من أشكال الإستراتيجيات: المعرفية Cognitive، وما وراء المعرفية Metacognitive. تنطوي الإستراتيجية المعرفية على سلسلة من الخُطط لحل مشكلة ما، أو تحقيق التعلم أو هدف أداء (Amirkhiabani& Hendry , 1994:491).

أمَّا الإستراتيجيات ما وراء المعرفية فتُستخدم لتخطيط، ومراقبة، وتقييم استخدام الإستراتيجيات المعرفية . . ويشتمل التدريس ما وراء المعرفي على الإستراتيجيات المعرفية وما وراء المعرفية (Mevarech, & Fridkin, 2006: 86). البحوث السابقة ركَّزت على المكونين الوجداني والمعرفي للتلطيف من القلق . ومع ذلك، فإنَّ تاريخ علاج قلق الاختبار يشير إلى أنَّ مهارات الدراسة وأخذ الاختبار وحدها ليست فعالة في الحدّ من القلق أو تحسين الأداء (Nicaise , 1995:67).

ومن ثم فالبحث الحالي يركز على التدريب على الإستراتيجيات ما وراء المعرفية للتنظيم الذاتي لقلق الاختبار المعرفي وفعالية الذات لدى طلاب الصف الأول الثانوي مرتفعي مستوى الطموح . التعليق وأوجه الاستفادة.

يُلاحظ من العرض السابق ما يأتي:

١- أشارت البحوث إلى أنَّ فعالية الذات المرتفعة ترتبط بجودة استراتيجيات التعلم واكتساب المهارة . كما أن لها تأثيرا إيحابيا على القلق (Pajares & Kranzler , 1995: 429)، والأداء (Jinks& Morgan , 1999: 224)، حيث إنَّ الطلاب ذوي المستويات المرتفعة من فعالية الذات يظهرون مستويات منخفضة من قلق الاختبار ومستويات مرتفعة من الأداء، مقارنة بالطلاب ذوي المستويات المنخفضة من فعالية الذات . كما أشارت الدراسات إلى أنَّ التدريب على الإستراتيجية المعرفية وما وراء المعرفية له تأثير إيجابي ويعزز فعالية الذات (Schunk , 1993: 78).

٢- البحوث السابقة التي اهتمت بمهارات الدراسة وأخذ الاختبار في مجال قلق الاختبار لم تعنى بمكون ما وراء المعرفة . هناك بعض البحوث التي درست فعالية إستراتيجيات التدريس من خلال المدخل ما وراء المعرفي في تحسين تعلم الطلاب وأدائهم، وفعالية الذات دون الاهتمام بتناول قلق الاختبار (Marfo et al , 1991; Harris & Pressley , 1991 ; Tobias , 1992) .

٣- الطلاب مرتفعو قلق الاختبار يمكن أن تكون لديهم قدرات ما وراء معرفية أقل من الطلاب منخفضي قلق الاختبار (Tobia, 1992:28). فقد وجد بينترتش وروزر Pintrich & Roeser (1994) أن الطلاب مرتفعي قلق الاختبار كانوا أقل في استخدام الإستراتيجيات المعرفية واستراتيجيات التنظيم الذاتي . ومن ثم فإنَّ تقديم التدريس ما وراء المعرفي يخاطب هذا القصور وذلك بإعطائهم استراتيجيات والتأكد من استخدام الإستراتيجية من خلال المراقبة الذاتية.

٤- هناك ما يبرِّر أن التدريس ما وراء المعرفي مدخل فعال في التخفيف من قلق الاختبار وتعزيز فعالية الذات (Wendy, 2008: 33)، ويتمثل ذلك في أنَّ تدخل قلق الاختبار يعمل على مساعدة الطلاب على فهم المشكلة ومجابهتها بفعالية ومن ثم يتم التلطيف من القلق وتحسين الأداء. على نحو مشابه، فإنَّ ما وراء المعرفة تعتبر الوعي بالعمليات المعرفية وضبطها والتي تؤثر في التعلم والأداء (Covington , 1985:390).

<u>و من ثم يمكن صياغة فروض البحث الحالي على النحو الآتي:</u>

١. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي على اختبار قلق الاختبار المعرفي لصالح التجريبية.

٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي على اختبار فعالية الذات لصالح التجريبية.

٣. يوجد تأثير دال إيجابي للبرنامج التدريبي على التنظيم الذاتي لقلق الاختبار المعرفي، لدى أفراد المجموعة التجريبية، ويبقى هذا الأثر بعد انتهاء البرنامج .

٤. يوجد تأثير دال إيجابي للبرنامج التدريبي على فعالية الذات لدى أفراد المجموعة التجريبية، ويبقى هذا الأثر بعد انتهاء البرنامج.

المنهج والتصميم التجريبي والإجراءات:

(أ) المنهج: استخدم البحث الحالي المنهج التجريبي الذي يحاول الباحث من خلاله إعادة بناء الواقع في موقف تجريبي بهدف الكشف عن أثر متغير تجريبي (البرنامج المستخدم) في متغيرين تابعين محددين (التنظيم الذاتي لقلق الاختبار المعرفي، وفعالية الذات المنخفضة المصاحبة) في ظروف يسيطر الباحث فيها على بعض المتغيرات الأخرى – التي يمكن أن تترك أثرها على المتغير التابع.

(ب) التصميم التجريبي: يعتمد البحث الحالي على التصميم بقياس قبلي وبعدي وتتبعي لمجموعتين إحداهما ضابطة والأخرى تجريبية . قياس قبلي قبل تطبيق البرنامج, ثم قياس بعدي, ثم تتبعي بعد ٤٠ يوما من البعدي.

(ج) الإجراءات:

أ.عينة البحث:

تكونت عينة البحث الحالي في صورتها النهائية من (٦٠) طالباً من الجنسين من طلاب الصف الأول الثانوي العام، وقد سحبت هذه العينة من العينة الكلية المبدئية، والتي كان عددها (٨٠٠) طالب من الجنسين، يمثلون طلاب الصف الأول الثانوي العام، من ٣ مدراس ثانوية حكومية بإدارة بلطيم التعليمية, وهي: مدرسة زيان رفاعي الثانوية للبنات، ومدرسة الشهيد رياض الثانوية للبنين, ومدرسة برج البرلس الثانوية المشتركة، في النصف الثاني من العام الدراسي ٢٠٠٨-٢٠٠٩ .

وقد مر اختيار العينة بالخطوات الآتية:
أولا : تم تحديد المدارس المذكورة سالفاً . ثم تم تطبيق مقياس مستوى الطموح ‘ووفقا لهذا الإجراء تم اخذ الطلاب الحاصلين على درجات مرتفعة على هذا المقياس (75 % * فأكثر من الدرجة الكلية) ‘ وقد بلغ عددهم وفقا لهذا الإجراء (540) من الجنسين . ثم تم تطبيق مقياس قلق الاختبار المعرفي ‘ ووفقا لهذا الإجراء تم اخذ الطلاب الحاصلين على درجات مرتفعة على هذا المقياس (75% فأكثر من الدرجة الكلية) ‘ وقد بلغ عددهم وفقا لهذا الإجراء (كثر من الدرجة الكلية) ‘ وقد بلغ عددهم وفقا لهذا الإجراء (380) طالب من الجنسين . ثم تم تطبيق مقياس فعالية الذات ‘ ووفقا لهذا الإجراء تم اخذ الطلاب الحاصلين على درجات منخفضة على هذا المقياس (25% ** فاقل من الدرجة الكلية) ‘ وقد بلغ عددهم وفقا لهذا الإجراء (180) طالب من الجنسين .تم سحب عدد (120) تلميذا لتقنين الأدوات والدراسة الاستطلاعية ‘ ومن ثم تبقى (60) طالباً من الجنسين .تم تقسيمهم إلى مجموعتين إحداهما تجريبية والأخرى ضابطة وذلك على النحو الاتى :

(أ) مجموعة تجريبية : (ن = 19:30 إناث + 11 ذكور)
(ب) مجموعة ضابطة : (ن = 21:30 إناث + 9 ذكور)

وقد تم مجانسة العينة في متغيرات العمر الزمني ‘ الذكاء ‘ وفى مقياس قلق الاختبار المعرفي وفعالية الذات (القياس القبلي) وجاءت قيم (ت) جميعها غير دالة .
والجدول الاتى يوضح نتائج هذا الإجراء .

*وهو متوسط درجات المجموعة ‘ كما أشار كاسادى (2001) إلى أن الحاصلين على 71 درجة فأكثر يُعدوا من مرتفعي القلق .
**وهو متوسط درجات المجموعة.

جدول (١) نتائج مجانسة أفراد المجموعتين (التجريبية – الضابطة) فى العمر الزمنى بالشهور , نسبة الذكاء بالإضافة إلى متغيرى البحث

المتغير	المجموعة	ن	م	ع	قيمة ت	مستوى الدلالة
العمر الزمني	ضابطة تجريبية	٣٠ ٣٠	١٩٩.٩٦ ٢٠٠.٧٠	٢.٩٣ ٣.٦١	- ٠.٨٦٤	غير دالة
الذكاء	ضابطة تجريبية	٣٠ ٣٠	١٢٣.٧٠ ١٢٣.٥٠	٣.٥٥ ٣.٩٦	٠.٢٤٠	غير دالة
قلق الاختبار المعرفي	ضابطة تجريبية	٣٠ ٣٠	٨٣.٣٦ ٨٤.١٣	٣.٢٢ ٣.٨٦	- ٠.٣٧٣	غير دالة
فعالية الذات	ضابطة تجريبية	٣٠ ٣٠	٢٥.٨٣ ٢٤.٨٠	١.٥٣ ١.٥٨	٢.٥٦	غير دالة

يتضح من الجدول السابق أنَّ قيم "ت" لم تصل إلى حد الدلالة مما يدل على تجانس العينتين التجريبية والضابطة في متغيري البحث (القياس القبلي) بالإضافة إلى العمر الزمني (بالشهور) ونسبة الذكاء.

ب- الأدوات :

١ - *مقياس قلق الاختبار المعرفي Cognitive Test Anxiety Scale*(إعداد كاسادى Cassady، ٢٠٠١ – ترجمة وتقنين الباحث)

- الهدف: قياس الجانب المعرفي لقلق الاختبار .
- الوصف: يتكون المقياس من ٢٧ مفردة, يُستخدم مقياسا متدرجا من أربع نقاط: ينطبق على تماما، ينطبق على إلى حد ما، أحيانا ينطبق على، لا ينطبق على تماما .

- الكفاءة السيكومترية:

(١) الثبات: قام مُعد المقياس بحساب الثبات بطريقة إعادة الاختبار، وبلغت بهذه الطريقة ٠.٨٨

(٢) الصدق: لحساب صدق المقياس, استخدم مُعد المقياس معامل ارتباط بين مقياس قلق الاختبار المعرفي ومقياس رد الفعل تجاه الاختبارات Reaction To Tests (Sarason, 1984) - وقد بلغ بهذه الطريقة ٠.٨١ .

- الوصف في البحث الحالي:

يتكون المقياس من ٢٧ مفردة , يُستخدم مقياسا متدرجا من أربع نقاط: ينطبق على تماما، ينطبق على إلى حد ما، أحيانا ينطبق على، لا ينطبق على تماما.
تتراوح الدرجة على سؤال من (١-٤), والدرجة الكلية من (٢٧- ١٠٨) درجة .

الكفاءة السيكومترية في البحث الحالي:

أولا: الصدق: قام الباحث باستخدام معامل ارتباط بين مقياس قلق الاختبار المعرفي وقائمة قلق الاختبار (نبيل الزهار , ١٩٩٥) وقد بلغ بهذه الطريقة ٠.٨٢ وهو معامل ارتباط قريب من معامل الارتباط الذي حصل عليه مُعدّ المقياس .

ثانيا: الثبات: قام الباحث الحالي بحساب الثبات بطريقة إعادة الاختبار وبلغت بهذه الطريقة ٠.٨٦ وهو أيضا معامل ثبات قريب من معامل الثبات الذي حصل عليه مُعدّ المقياس .

٢ - مقياس فعالية الذات Self Efficacy Scale (إعداد الباحث)

- الهدف: قياس معتقدات طالب الصف الأول الثانوي عن قدراته الدراسية .
- إعداد المقياس: اعتمد الباحث عند إعداده لهذا المقياس علي مقاييس فعالية الذات لكل من مراد على عيسى & فضلون سعد (٢٠٠٧)، فتحى عبد الحميد (٢٠٠٨)، Wendy (2008) .
- الوصف: يتكوَّن المقياس من ٣٧ مفردة , يُستخدم مقياسا متدرجا من ثلاث نقاط: أوافق، غير متأكد، لا أوافق . تتراوح الدرجة على سؤال من (١-٣), والدرجة الكلية من (٣٧- ١١١) درجة .

الكفاءة السيكومترية :

أولا: الصدق : قام الباحث باستخدام التحليل ألعاملي بطريقة التدوير المائل لبنود المقياس على عينة التقنين (ن=١٢٠) الجدول الآتي يوضح نتائج هذا الإجراء:

جدول(٢) نتائج التحليل لمقياس فعالية الذات (بعد التدوير واستبعاد التشبع الأقل من ٣٠ ,

م	العامل (١)	(٢)	(٣)	الشيوع
١		٠.٤٢٣		٠.٤٧٦
٢	٠.٨٢٣			٠.٨٧٧
٣	٠.٨٠١			٠.٨٤٥
٤	٠.٨٣٤			٠.٨٨٤
٥	٠.٧٣٣			٠.٨٨٣
٦	٠.٧٣٤			٠.٧٨٤
٧	٠.٨٣٣			٠.٨٨٣
٨	٠.٨١١			٠.٨٦٥
٩	٠.٦٢٥			٠.٦٧٧
١٠	٠.٥١٢			٠.٥٧٨
١١	٠.٤٦٥			٠.٥٠١

١٢	٠.٥٤٤			٠.٥٩٨
١٣		٠.٨١٣		٠.٨٦٦
١٤		٠.٨٢١		٠.٨٧٦
١٥		٠.٨٢٥		٠.٨٨١
١٦			٠.٧٤٤	٠.٧٩٨
١٧		٠.٦٤٤		٠.٦٩٨
١٨		٠.٧٢٢		٠.٧٧٨
١٩		٠.٤١٨		٠.٤٦٥
٢٠	٠.٨٣٣			٠.٨٨٣
٢١	٠.٨١٦			٠.٨٧٠
٢٢		٠.٦١١		٠.٦٦٥
٢٣		٠.٥١٧		٠.٥٧٦
٢٤	٠.٦١٢			٠.٦٦٧
٢٥	٠.٦٤٥			٠.٧٠١
٢٦	٠.٨٢٣			٠.٨٨٣
٢٧	٠.٨٢٢			٠.٨٨١

٢٨	٠.٨٢٣			٠.٨٨٣
٢٩	٠.٦١١			٠.٦٦٥
٣٠			٠.٨٢٣	٠.٨٨٣
٣١	٠.٨٢٣			٠.٨٨٣
٣٢	٠.٧٣٣			٠.٧٩٨
٣٣	٠.٥١٤			٠.٥٨٨
٣٤		٠.٧٤٤		٠.٨٠١
٣٥	٠.٨٥٥			٠.٩٠١
٣٦			٠.٨١٥	٠.٨٧٤
٣٧		٠.٤٦٦		٠.٥٠٣
الجذر الكامن	١٦.٦٢	٧.٠٠	٢.٣٨	

يتضح من الجدول السابق أنَّ البنود قد تشبعت على (٢) عوامل دالة يزيد الجذر الكامن لكل منها عن الواحد الصحيح وكانت أرقام الجذور الكامنة فيها علي الترتيب هي : ١٦.٦٢ ، ٢.٣٨ ، ٧.٠٠ . نسبة التباين العاملية (مجموع الجذور الكامنة علي المتغيرات × ١٠٠) = ٧٠.٢٧% وهو معامل صدق مرتفع، ومن ثم يمكن الوثوق به كمؤشر على صدق مقياس فعالية الذات.

و *يمكن تسمية العوامل كالآتي:* العامل الأول – القدرة , وقد تشبعت عليه العبارات: ٢, ٣ , ٤، ٥، ٦، ٧، ٨، ٩، ١٠، ١١, ١٢، ٢٠، ٢١، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣١، ٣٢، ٣٣، ٣٥ (ثلاث وعشرون عبارة) . العامل الثاني – الجهد, وقد تشبعت عليه العبارات: ١ , ١٣, ١٤ , ١٥, ١٧ , ١٨, ١٩، ٢٢، ٢٣، ٣٤، ٣٧ (إحدى عشر عبارة) . العامل الثالث – المرونة , وقد تشبعت عليه العبارات: ١٦، ٣٠، ٣٦ (ثلاث عبارات).
ثانيا: الثبات : تم حساب الثبات باستخدام معامل ألفا لكل بُعد وللمقياس ككل , وكان كالآتي: القدرة ٠.٨٢, الجهد ٠.٧٩ , المرونة ٠.٨٤, والمقياس ككل ٠.٨١

٣- *مقياس مستوى الطموح (إعداد الباحث)*

- الهدف: قياس مستوى الطموح لدى طلاب الصف الأول الثانوي عينة البحث الحالي .
- إعداد المقياس: اعتمد الباحث عند إعداده لهذا المقياس علي مقاييس مستوى الطموح لكل من(أمال عبد السميع باظة، ٢٠٠٤)، (صلاح فؤاد مكاوي, ٢٠٠٥)، و(يعقوب Yaqoup , ٢٠٠٥) .
- الوصف: يتكون المقياس من ٤٤ مفردة, يُستخدم مقياسا متدرجا من ثلاث نقاط: دائما، أحيانا، لا أبداً. تتراوح الدرجة على سؤال من (١-٣) , والدرجة الكلية من (٤٤- ١٣٢) درجة .

الكفاءة السيكومترية :

أولا: الصدق - قام الباحث باستخدام التحليل العاملي بطريقة التدوير المائل لبنود المقياس على عينة التقنين (ن=١٢٠) الجدول الآتي يوضح نتائج هذا الإجراء:

م	العامل (١)	(٢)	(٣)	(٤)
١		٠.٧٣٦		
٢		٠.٨١٢		
٣		٠.٨٤٤		
٤		٠.٦١٩		
٥		٠.٧٩٨		
٦	٠.٧٦٦			
٧	٠.٨١١			
٨				٠.٧٣٣
٩	٠.٧٥٢			
١٠				٠.٨٥٤
١١	٠.٥٣٦			
١٢	٠.٦٨٥			
١٣		٠.٨٦٦		
١٤		٠.٥٣٢		
١٥		٠.٦٨٤		
١٦			٠.٨٤٣	
١٧			٠.٨٥٨	
١٨			٠.٧١١	
١٩			٠.٨٣٢	
٢٠			٠.٦٤٩	
٢١				٠.٨٦٣
٢٢				٠.٤١٨
٢٣				٠.٤٨٣
٢٤				٠.٧٣٥

م	العامل (١)	(٢)	(٣)	(٤)
٢٥				٠.٨١١
٢٦				٠.٣٢٩
٢٧				٠.٧٨١
٢٨				٠.٧٣٣
٢٩				٠.٨١٥
٣٠				٠.٧٦٩
٣١			٠.٧٥٥	
٣٢			٠.٧٩٣	
٣٣			٠.٨٧٣	
٣٤			٠.٧٨٨	
٣٥			٠.٦٢٨	
٣٦				٠.٧١٥
٣٧				٠.٨٦٦
٣٨			٠.٧٩٩	
٣٩			٠.٦١٤	
٤٠		٠.٧٣٠		
٤١		٠.٧٦٦		
٤٢	٠.٨٦١			
٤٣	٠.٨٧٧			
٤٤	٠.٦٤٦			
الجذر الكامن	٥.٩٣	٧.٣٨	٩.١٤	٩.٩٠

- يتضح من الجدول السابق أنَّ البنود قد تشبعت علي (٣) عوامل دالة يزيد الجذر الكامن لكل منها عن الواحد الصحيح وكانت أرقام الجذور الكامنة فيها علي الترتيب هي: ٥.٩٣ , ٧.٣٨ , ٩.١٤ , ٩.٩٠,. نسبة التباين العاملية (مجموع الجذور الكامنة علي المتغيرات × ١٠٠) = ٧٣.٥٢% وهو معامل صدق مرتفع ومن ثم يمكن الوثوق به كمؤشر علي صدق مقياس فعالية الذات .

- *و يمكن تسمية العوامل كالآتـي:*

العامل الأول – مقاومة الإخفاقات , وقد تشبعت عليه العبارات: ٦، ٧، ٩، ١١, ١٢، ٤٢، ٤٣، ٤٤ (ثماني عبارات) .

العامل الثاني – تقبل الجديد , وقد تشبعت عليه العبارات: ١, ٢ ، ٣، ٤، ٥، ١٣، ١٤، ١٥، ٤٠، ٤١ (عشر عبارات) .

العامل الثالث – وضع الأهداف وتتبعها, وقد تشبعت عليه العبارات: ١٦، ١٧، ١٨، ١٩، ٢٠، ٣١، ٣٢، ٣٣، ٣٤، ٣٥، ٣٨، ٣٩ (اثنا عشر عبارة).

العامل الرابع – الانفتاح على الحياة , وقد تشبعت عليه العبارات: ٨، ١٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩، ٣٠، ٣٦، ٣٧ (أربعة عشر عبارة).

ثانيا: الثبات : تم حساب الثبات باستخدام معامل ألفا لكل بُعد وللمقياس ككل , وكان كالآتي:

مقاومة الإخفاقات ٠.٧٩ , تقبل الجديد, ٠.٧٨, وضع الأهداف وتتبعها, ٠.٨٢, الانفتاح على الحياة ٠.٨٦، والمقياس ككل ٠.٨٠

ج. البرنامج التدريبي:

- الهدف العام للبرنامج: يهدف هذا البرنامج بشكل عام إلى تعليم طلاب الصف الأول الثانوي العام (عينة البحث التجريبية) التنظيم الذاتي لقلق الاختبار (الشق المعرفي)، وبالتالي التلطيف منه، وأيضا تحسين فعالية الذات المنخفضة والمصاحبة لهذا القلق.

- محتوى البرنامج: يحتوى البرنامج على الإستراتيجيات ما وراء المعرفية الآتية: التخطيط Planning، التنظيم Organizing، التقويم Evaluating، والمراقبة Monitoring . وتحت كل إستراتيجية مجموعة من المهام تُقدم في جلسات البرنامج .

- فنيات العمل في البرنامج: يتم تقديم المحتوى التعليمي من خلال الإستراتيجية العامة لحل المشكلات المسماة ROAD SIGNS، والتي من خلالها ينظم الطالب عمله حيث يتعامل مع المشكلة في شكل التنظيم الذاتي: قف: ما المشكلة؟ أنتج – تمهل وضع خطة، انطلق – نفذ الحطة . قم بها!، وأخرج – تك العمل ولكن راجع العمل وتأمل فيه. يتبع ذلك إستراتيجية أخذ الاختبار والمسماة SCORER، والتي تعطي الطالب التعليمات الآتية: جدول وقتك، ابحث عن الكلمات المفتاحية، احذف الأسئلة الصعبة، اقرأ باهتمام وعناية، قيّم إجاباتك، ثم راجع عملك .

- جلسات البرنامج عددها وزمنها: يتكون البرنامج من (١٦) جلسة تقدّم بواقع جلستين في الأسبوع لمدة شهرين تقريبا. وقد تراوحت الفترة الزمنية التي تستغرقها الجلسة الواحدة ما بين (٤٠-٤٥) دقيقة.

- صلاحية البرنامج: تمَّ عرض البرنامج على مجموعة من المحكمين المتخصصين في علم النفس التعليمي والمناهج وطرق التدريس للتأكد من صلاحيته البرنامج, وكان للسادة المحكمين بعض الملاحظات والتوجيهات- منها أنَّ زيادة عدد الجلسات الخاصة باستراتيجيتي التقويم والمراقبة - التي أخذها الباحث في الاعتبار عند تطبيق البرنامج في صورته النهائية .

التجربة الاستطلاعية: تم تجريب البرنامج على عينة استطلاعية (ن= ٦) طلاب - مماثلة لعينة البحث الحالي بعد انتهاء اليوم الدراسي، بعد أخذ موافقة مدير المدرسة وأولياء الأمور.

أهداف التجربة الاستطلاعية: وتحدد فيما يأتي: التدريب على كيفية تطبيق مدخل ما وراء المعرفة وذلك في تقديم جلسات البرنامج. التأكد من مدى ملاءمة محتوى البرنامج لأفراد عينة البحث الحالي. تحديد المشكلات والصعوبات التي قد تنشأ عند تطبيق البرنامج على أفراد العينة الاستطلاعية, ومن ثم أخذها في الاعتبار عند إجراء البحث الأساسي. تحديد الزمن التجريبي لجلسات البرنامج.

نتائج التجربة الاستطلاعية للبرنامج: أسفر تجريب البرنامج علي العينة الاستطلاعية عن عدة نتائج هي:

١- أنَّ محتوى البرنامج مناسب تمامًا لأفراد العينة الاستطلاعية.
٢- فهم واستيعاب الطلاب للطريقة التي تقدم بها المادة العلمية وبالتالي التعامل معها.
٣- لم يكن هناك أي مشكلات تعوق التطبيق كما لوحظ استجابة الطلاب بشكل جيد.
٤- الزمن المناسب لكلِّ جلسة يتراوح بين (٤٠-٤٥) دقيقة.

تقويم فعالية البرنامج:

يهدف التقويم إلي الكشف عن أثر البرنامج في التنظيم الذاتي لقلق الاختبار المعرفي وفعالية الذات المنخفضة المصاحبة لدى عينة البحث, وذلك من خلال ما يأتي:

- تقويم البرنامج ويتضمن الإجراءات التالية:

الأول: قياس قبلي لتحديد مستوي الطلاب في المتغيرين التابعين للبحث باستخدام مقياس قلق الاختبار المعرفي ومقياس فعالية الذات.

الثاني: قياس بعدي بهدف الكشف عن أثر البرنامج في قلق الاختبار المعرفي و فعالية الذات لدى العينة التجريبية.

الثالث: قياس تتبعي بهدف الكشف عن بقاء أثر التدريب. تم إجراء القياس التتبعي Sequential على أفراد المجموعتين: التجريبية والضابطة بعد حوالي (٤٠) يوما من القياس البعدي

ثالثاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

يتوقف اختيار أساليب المعالجة الإحصائية المناسبة على صياغة فروض البحث, والهدفِ منه, وعلى طبيعة إجراءات البحث, ومن ثم فقد استخدم الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية يمكن حصرها على النحو الآتى:

- اختبار "ت" لدلالة الفروق بين المتوسطات
- تحليل التغاير ANCOVA للكشف عن أثر البرنامج في المتغيرين التابعين.
- مربع آيتا ($\eta2$) لحساب الأثر الذي أحدثه البرنامج في المتغيرين التابعين.
- تحليل التباين للقياسات المتكررة .
- اختبار "شيفيه" للمقارنات المتعددة .
-

نتائج البحث وتفسيرها:

١- نتائج الفرض الأول:

وينصُّ على أنّه "توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي على مقياس قلق الاختبار المعرفي لصالح التجريبية".

و للتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث أسلوب تحليل التغاير ANCOVA، ويوضح الجدول الآتى نتائج هذا الإجراء .

جدول (٤) الفروق بين متوسطى درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي (بعد عزل أثر القياس القبلى) على مقياس قلق الاختبار المعرفى

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
القبلي المصاحب المجموعة الخطأ الكلى	٢٦٢.٥١٢ ٢٥١٦٠.٥٣٨ ٤١٠٤.٢٨٨ ٢٩٣٣٦.٤٠٠	١ ١ ٥٧ ٥٩	٢٦٢.٥١٢ ٢٥١٦٠.٥٣٨ ٧٢.٠٠٥	٣٤٩.٤٢٧	٠.٠١

يلاحظ من الجدول السابق أنَّ قيمة "ف" بلغت ٣٤٩.٤٢٧ وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى ٠.٠١ . ولبيان اتجاه الدلالة, قام الباحث باستخدام اختبار "ت" على النحو الآتي:

جدول (٥) دلالة الفروق بين متوسطى درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس قلق الاختبار المعرفى.

المجموعة	ن	م	ع	ت	مستوى الدلالة
تجريبية	٣٠	٤٢.٠٠	٦.١٥	١٨.٢١١	٠.٠١
ضابطة	٣٠	٨٢.٨٠	١.٦٨		

يلاحظ من الجدول السابق أنَّ قيمة "ت" بلغت ١٨.٢١١ وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى ٠.٠١ لصالح المجموعة التجريبية . كما يلاحظ من الجدول السابق وجود فروق بين متوسطي درجات القياس البعدي للمجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس قلق الاختبار المعرفي لصالح التجريبية وهذا يشير إلى اتساق نتائج تحليل التغاير واختبار "ت" بنتائج الفرض الأول.

٢- نتائج الفرض الثاني:

و ينص على أنه "توجد فروق ذات دلاله إحصائية بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة في القياس البعدي على اختبار فعالية الذات لصالح التجريبية "

و للتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث أسلوب تحليل التغاير ANCOVA ويوضح الجدول الآتي نتائج هذا الإجراء.

جدول (٦) الفروق بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي (بعد عزل أثر القياس القبلى) على مقياس فعالية الذات

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
القبلي	١٧.٠٠٤	١	١٧.٠٠٤		٠.٠١
المصاحب	٣٠٠٥٥.٨٩٥	١	٣٠٠٥٥.٨٩٥	١٣١.٠٩٩	
المجموعة	١٣٠٦٧.٨٦٢	٥٧	٢٢٩.٢٦١		
الخطأ		٥٩			
الكلى	٤٣٣٦٩.٩٣٣				

يلاحظ من الجدول السابق أنَّ قيمة "ف" بلغت ١٣١.٠٩٩ وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى ٠.٠١ . ولبيان اتجاه الدلالة , قام الباحث باستخدام اختبار "ت" على النحو الآتي:

جدول (٧) دلالة الفروق بين متوسطي درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي على مقياس فعالية الذات

المجموعة	ن	م	ع	ت	مستوى الدلالة
تجريبية	٣٠	٨٣.٨٣	١.٦٤	١١.٥٨٦	٠.٠١
ضابطة	٣٠	٣٨.٩٠	٨.١٧		

يلاحظ من الجدول السابق أنَّ قيمة "ت" بلغت ١١.٥٨٦ وهي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى ٠.٠١ لصالح المجموعة التجريبية. كما يلاحظ من الجدول السابق وجود فروق بين متوسطي درجات القياس البعدي للمجموعتين التجريبية والضابطة على مقياس فعالية الذات لصالح التجريبية، وهذا يشير إلى اتساق نتائج تحليل التغاير واختبار "ت" بنتائج الفرض الثاني.

٣- نتائج الفرض الثالث :

وينص علي أنَّه "يوجد تأثير دال إيجابي للبرنامج التدريبي على التنظيم الذاتي لقلق الاختبار المعرفي لدى أفراد المجموعة التجريبية ويبقى هذا الأثر بعد انتهاء البرنامج"

وللتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث تحليل التباين للقياسات المتكررة على النحو الآتي:

جدول (٨) تحليل التباين للقياسات المتكررة فى القدرة على مقياس قلق الاختبار المعرفى لدي عينة البحث

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوي الدلالة
بين المجموعات الخطأ الأول	٣٦٨٠٨.٢٠٠ ٧٨٧٩.٤٤٤	١ ٥٨	٣٦٨٠٨.٢٠٠ ١٣٥.٨٥٢	٢٧٠.٩٤٢	٠.٠١
بين القياسات القياسات × المجموعات الخطأ الثاني	١٨٢٤٧.١٤٤ ١٩٥٨٩.٠٣٣ ٤٩٤٩.١٥٦	٢ ٢ ١١٦	٩١٢٣.٥٧٢ ٩٧٩٤.٥١٧ ٤٢.٦٦٥	٢١٣.٨٤١ ٢٢٩.٥٦٧	٠.٠١ ٠.٠١

يتضح من الجدول السابق أنَّه:

توجد فروق دالة إحصائيا بين القياسات (قبلي / بعدي / تتبعي) عند المستوي ٠.٠١
ولبيان اتجاه الدلالة، قام الباحث باستخدام اختبار "شافية" للمقارنات المتعددة على النحو الأتي:
دال عند مستوي ٠.٠٥

جدول(٩) اختبار شافيه للمقارنات المتعددة في مقياس قلق الاختبار المعرفي

القياس	القبلي م = ٨٤.١٣	البعدي م = ٤٢.٠٠	التتبعي م = ٣٩.٥٠
القبلي	-	-	-
البعدي	*٤٢.١٣٣	-	-
التتبعي	*٤٤.٦٣٣	٢.٥٠٠	-

ومن الجدول السابق يتضح ما يأتي:
أ- وجود فرق دال إحصائياً بين القياسين القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي حيث بلغ متوسط القياس البعدي ٤٢.٠٠ في حين بلغ متوسط القياس القبلي ٨٤.١٣.
ب-وجود فرق دال إحصائيا بين القياسين القبلي والتتبعي لصالح القياس التتبعي حيث بلغ متوسط القياس التتبعي ٣٩.٥٠، في حين بلغ متوسط القياس القبلي ٨٤.١٣.
ج -عدم وجود فرق دال إحصائيا بين القياسين البعدي والتتبعي
٤- نتائج الفرض الرابع :
وينص علي أنَّه "يوجد تأثير دال إيجابي للبرنامج التدريبي على فعالية الذات لدى أفراد المجموعة التجريبية، ويبقى هذا الأثر بعد انتهاء البرنامج "
وللتحقق من صحة هذا الفرض استخدم الباحث تحليل التباين للقياسات المتكررة على النحو الآتي:

جدول (١٠) تحليل التباين للقياسات المتكررة في القدرة على فعالية الذات لدي عينة البحث

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات
بين المجموعات الخطأ الأول	٥٠٢٠٠.٢٠٠ ٤٩٣٠.٣٣٣	١ ٥٨	٥٠٢٠٠.٢٠٠ ٨٥.٠٠٦
بين القياسات القياسات × المجموعات الخطأ الثاني	٢٥٢٩٧.٠٣٣ ٢٥٥١٥.٧٠٠ ١١٨٥٣.٩٣٣	٢ ٢ ١١٦	١٢٦٤٨.٥١٧ ١٢٧٥٧.٨٥٠ ١٠٢.١٨٩

يتضح من الجدول السابق أنه:

توجد فروق دالة إحصائيا بين القياسات (قبلي / بعدي / تتبعي) عند المستوي ٠.٠١

ولبيان اتجاه الدلالة، قام الباحث باستخدام اختبار شافية للمقارنات المتعددة على النحو الأتي:

جدول(١١) اختبار شافيه للمقارنات المتعددة فى اختبار القدرة على نقل المعرفة

القياس	القبلي م = ٣٩.٢٠	البعدي م = ٨٣.٨٣	التتبعي م = ٨٥.١٣
القبلي	-	-	-
البعدي	*٤٤.٦٣٣	-	-
التتبعي	*٤٥.٩٣٣	١.٣٠٠	-

ومن الجدول السابق يتضح ما يأتي:

أ- وجود فرق دال إحصائياً بين القياسين القبلي والبعدي لصالح القياس البعدي حيث بلغ متوسط القياس البعدي ٨٣.٨٣ في حين بلغ متوسط القياس القبلي ٣٩.٢٠.
ب-وجود فرق دال إحصائيا بين القياسين القبلي والتتبعي لصالح القياس التتبعي حيث بلغ متوسط القياس التتبعي ٨٥.١٣، في حين بلغ متوسط القياس القبلي ٣٩.٢٠.
ج -عدم وجود فرق دال إحصائيا بين القياسين البعدي والتتبعي.

التفسير:

يمكن تفسير هذه النتائج في ضوء خصائص عينة البحث الحالي: فهؤلاء الطلاب يمثلون نوعا من أنواع ذوى قلق الاختبار الذين وصفهم زيدنر Zeidner (1998) بمرتفعي مستوى الطموح. مصدر القلق لدى هذا الصنف من الطلاب يتمثل في أنَّ المجتمع – متمثل في الوالدين والمعلمين والأصدقاء – يعّولون عليهم كثيرًا؛ حيث يتوقع الوالدان من أبنائهما عندما يلتحقون بمرحلة الثانوية العامَّة الحصول على درجات مرتفعة ليضمن ذلك لهم الالتحاق بما يُسمى عندنا في التعليم المصري بكليات القمة، والتي تتطلب من الطالب ألا يقل مجموعه عن ٩٨% ليحجز له مكانا في كلية من كليات الطب مثلا. فمن الممكن إذا وصف هؤلاء الطلاب بأنهم شديدو التدقيق في التفاصيل أو كما يُقال "موسوسون"، يذاكرون بكثرة وينظمون المذاكرة، إلا أنَّ القلق يتداخل مع المستوى العميق من تجهيز واسترجاع المعلومات. هؤلاء الطلاب يشعرون بأنَّ من الواجب عليهم ملاقاة التوقعات المفروضة عليهم سواء من أنفسهم أو من الآخرين وبخاصة من الوالدين, ووفقا لهذه الضغوط وهذا القلق يشعرون بعدم قدرتهم على الضبط كما يشعرون بالعجز. وبالتالي فهم في حاجة إلى من يقدّم لهم يد العون ويساعدهم على تنظيم هذا القلق ذاتيا.

* كما يمكن تفسير النتائج في ضوء الإطار النظري الذي أشار إلى أن هناك ما يبرر أن التدريس ما وراء المعرفي مدخل فعال في التخفيف من قلق الاختبار وتعزيز فعالية الذات (Wendy, 2008: 33) . فتدخل قلق الاختبار يعمل على مساعدة الطلاب على فهم المشكلة ومجابهتها بفعالية ومن ثم يتم التلطيف من القلق وتحسين الأداء. على نحو مشابه، فإنَّ ما وراء المعرفة تُعتبر الوعي بالعمليات المعرفية وضبطها والتي تؤثر في التعلم والأداء (Covington , 1985: 390) . كلا المجالين يدافعان عن الوعي والفهم والتنظيم الذاتي بالإضافة إلى منع الصعوبات (Hembree, 1988: 49). يمكن للطلاب استخدام المعلومات بفعالية، وبكفاءة وبشكل مستقل في تعلم مجابهة أو تنظيم القلق والأداء، ومن ثم الوصول إلى النجاح (Ariel , 1992: 86).

*و يعزو الباحث درجة الكسب التي حققها أفراد المجموعة التجريبية التي تعاملت مع البرنامج التدريبي – مقارنة بأفراد المجموعة الضابطة التي لم يتم تطبيق البرنامج التدريبي على أفرادها، وبالتالي بقيت درجاتها إلى حد ما متشابهة مع درجاتهم في القياس القبلي – إلى البرنامج التدريبي القائم على الإستراتيجية ما وراء المعرفية، والذي ساعد الطلاب على أن يكونوا متعلمين نشطين، مستقلين، ومخططين، واستراتيجيين. وعلى وعي بتعلمهم وأدائهم ومنظمين له بشكل ذاتي. كما أنَّ هذا البرنامج ساعد الطالب على أن يفكر بشكل ذاتي ويظهر توقعات إيجابية ودافعية للتعلم واستخدام مدى واسع من الإستراتيجيات، مما أثّر إيجابا على تنظيمه لقلق الاختبار المعرفة بشكل ذاتي، مما انعكس إيجابا أيضا على فعالية الذات لديه والتي كانت منخفضة قبل التدريب، ويرجع ذلك إلى درجة القلق التي كان يعيشها هذا الطالب ذو المستوى المرتفع من الطموح .

*كما قد نرجع درجة الكسب التي حققها أفراد المجموعة التجريبية التي تعاملت مع البرنامج التدريبي إلى تكامل جلسات البرنامج، حيث إنَّ جلسات كل إستراتيجية كانت تتكامل مع بعضها، هذا بالإضافة إلى أنَّ الباحث خلال جلسات البرنامج حاول الربط بين ما يقدم من معلومات في البرنامج وما لدى الطلاب من معلومات أصلا، وهذا يساعد على إيجابية الطلاب خلال الجلسات، وظهر ذلك من خلال تدريب الطلاب على تأمل تفكيرهم، والتعبير عن الأفكار بصوت عال، حيث كان الطالب يصف تفكيره أثناء قيامه بمهمة معينة.

كما أنَّ طريقة تقديم المحتوى التعليمي من خلال الإستراتيجية العامة لحل المشكلات المسماة ROAD SIGNS، والتي من خلالها ينظم الطالب عمله حيث يتعامل مع المشكلة في شكل التنظيم الذاتي: قف: ما المشكلة؟ أنتج – تمهل وضع خطة، انطلق – نفذ الحطة . قم بها!، وأخرج – تك العمل ولكن راجع العمل وتأمل فيه. يتبع ذلك إستراتيجية أخذ الاختبار والمسماة SCORER، والتي تعطى الطالب التعليمات الآتية: جدول وقتك، ابحث عن الكلمات المفتاحية، احذف الأسئلة الصعبة، اقرأ باهتمام وعناية، قيّم إجاباتك، ثم راجع عملك . والتي تطبق عند القيام بالأعمال اليومية والمذاكرة، وأخذ الامتحانات. وكذلك طريقة مراقبة الطالب لعمله وتقييمه له من خلال إستراتيجية سجل الأداء، ثم استمارة PNI، والتي يقيّم فيها الطالب السلبيات والإيجابيات وما أعجبه، كل ذلك جعل الطالب متعلما إيجابيا، وساعده ذلك على التنظيم الذاتي للقلق من الاختبار، وبالتالي رفع من مستوى فعالية الذات التي تسبب هذا القلق في انخفاضها قبل البرنامج التدريبي، والذي ظهر من خلال القياس القبلي .

*ويتفق ذلك مع ما ذكرته صفاء الأعسر (١٩٩٨) من أنَّ استراتيجيات ما وراء المعرفة تساعد المتعلمين في القيام بدور إيجابي في جمع المعلومات وتنظيمها ومتابعتها وتقييمها أثناء قيامهم بعملية التعلم . والحوار العقلي الداخلي الذي توفره تدريبات الإستراتيجية ما وراء المعرفية – وفقا لأليس وسيجلر Ellis & Siegler (1994)- يعُتبر مهارة أساسية للتنظيم الذاتي، يمكن أن يجعل الفرد أكثر تروياً في المشكلات التي تواجهه وبالتالي يقلل من خطأ التسرع وعدم التفكير، حيث يساعد الطالب على الاحتفاظ بالأهداف في عقله باستمرار، ويسهل عملية التخطيط وصياغة الأهداف الفرعية وتبسيط المشكلات الصعبة في أشكال بسيطة أو مشكلات أصغر وأسهل حلاً.

ومن ثم فإن النتيجة النهائية هي تعلُّم الطلاب لتنظيم الذاتي لقلق الاعتبار المعرفي والتلطيف منه، وبالتالي تحسينٌ في فعالية الذات التي كانت منخفضة لدى المجموعة التجريبية التي تعاملت مع البرنامج . وقد اطمأن الباحث إلى موضوعية هذه النتائج حيث قام باستخدام القياس التتبعي للتأكد من استمرار بقاء أثر التعلم .

أوجه الإفادة من البحث الحالى :

- تدريب الطلاب على الإستراتيجيات ما وراء المعرفية لتنمية الوعي بعملية التفكير لديهم واستخدام ذلك في المواقف الأكاديمية المختلفة .

- نظراً لأنَّ الطلاب مرتفعي مستوى الطموح يأملون في مستويات عليا من النجاح تفرضها عليهم أنفسهم أو الآخرين (الوالدان – المعلمون – النظائر) . فهم منظمون، ويذاكرون بكثرة، ولكن قلقهم يتداخل مع المستوى العميق من تجهيز واسترجاع المعلومات، لا بدَّ من وضع برامج للتلطيف من مستوى قلق الاختبار، وبالتالي فعالية الذات المنخفضة المصاحبة لهذا القلق، وذلك من خلال تدريبات ما وراء المعرفة .

- يوضح البحث الحالي أنَّ التدريب على الإستراتيجية المعرفية وما وراء المعرفية له تأثير إيجابي ويعزز فعالية الذات. التي ترتبط بجودة استراتيجيات التعلم واكتساب المهارة . كما أنَّ لها تأثيرا إيجابيا على القلق، والأداء، حيث إنَّ الطلاب ذوي المستويات المرتفعة من فعالية الذات يظهرون مستويات منخفضة من قلق الاختبار ومستويات مرتفعة من الأداء، مقارنة بالطلاب ذوى المستويات المنخفضة من فعالية الذات .

- اعتبار أن التدريس ما وراء المعرفي مدخلٌ فعال في التخفيف من قلق الاختبار وتعزيز فعالية الذات، وأنَّ تدخله يعمل على مساعدة الطلاب على فهم المشكلة ومجابهتها بفعالية، ومن ثم يتم التلطيف من القلق وتحسين الأداء .

المراجع:-

* آمال عبد السميع باظة (٢٠٠٤). مقياس مستوى الطموح لدى المراهقين والشباب . القاهرة، الانجلو المصرية .

* فتحي عبد الحميد عبد القادر (٢٠٠٨) فاعلية برنامج تدريبي قائم على نظرية الذكاءات المتعددة في الفهم القرائي وفعالية الذات في القراءة لدى تلاميذ الصف السادس الابتدائي ذوى صعوبات التعلم. مجلة كلية التربية بالزقازيق، العدد ٦١، ص ص ٢٨٥-٣١٥ .

* صفاء يوسف الأعسر (١٩٩٨). تعليم من أجل التفكير، القاهرة، دار قباء للطباعة والنشر.

* صلاح فؤاد مكاوي (٢٠٠٥) . دراسة تنبؤية لأثر الشعور بالذنب على الصحة النفسية ومستوى الطموح لدى عينة من الشباب الجامعي . مجلة كلية الآداب – جامعة المنوفية، العدد (٥٩)

* مراد على عيسى، فضلون سعد الدمرداش (٢٠٠٧). أثر برنامج تدريبي للتعلم المنظم ذاتياً في الأداء الكتابي في مادة اللغة الانجليزية وفعالية الذات الكتابية والعزو السببى لدى ذوى صعوبات الكتابة من طلاب الصف الأول الثانوي العام . كجلة كلية التربية – جامعة طنطا، العدد (٣٧) مج(٢)، ص ص ٤٤٧-٤٨٢ .

* نبيل الزهار (١٩٩٥). قائمة قلق الاختبار، القاهرة، الانجلو المصرية .

Allen, B.A. & Armour-Thomas, E. (1993). Construct validation of metacognition. Journal of Psychology, 127(2), 203-211

Amirkhiabani, G. & Hendry, G. D. (1991). Cognitive strategies. Perceptual and Motor Skills. 78,491-500.

Ariel, A. (1992). Education in children and adolescents with learning disabilities. New York: Macmillan Publishing Company.

Bandura, A. (1989). Human agency in social cognitive theory. American Psychologist 44 (9), 1175- 1184.

Bandura, A. (1997). Self- Efficacy: The exercise of control. New York: W.H. Freernan and Company (P.35).

Boekaerts, M. (1995). Self-regulated learning: Bridging the gap between metacognitive and metamotivational theories. Educational Psychologist. 30(4), 195-200.

Cassady, J. C. (200I). The stability of undergraduate students' cognitive test anxiety levels. Practical Assessment, Research & Evaluation, 7(20), [online]. Available: http://ericae.net/pare/ getvn.asp?v =7&n = 20 [2002 May 28].

Cassady, J.(2004). The Impact of Cognitive Test Anxiety on Text Comprehension and Recall in the Absence of External Evaluative Pressure . APPLIED COGNITIVE PSYCHOLOGY, 18: 311-325.

Cassady, J. & Johnson ,R. (2002). Cognitive Test Anxiety and Academic Performance. Contemporary Educational Psychology , 27, 270-295.

Covington, M. V. (1985). Strategic thinking and the fear of failure. in j. W. Segal, S. F. Chipman, & R Glaser (Eds.) Thinking and leamin2 skills: Volume 1: Relating instruction to research (pp. 389- 416). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Ellis, S. A., & Siegler, R. S. (1994). Development of problem solving. In R. J. Sternberg (Ed.) Handbook of perception and cognition: Vol. 12. Thinking and problem solving (pp. 333-367). New York: Academic Press.

Flavell, J. H., Miller, P. H., & Miller, S. A. (2002). Cognitive development (4th edition). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.(P.29).

Ford, J. K., Smith, E. M., Weissbein, D. A., Gully, S. M., & Salas, E. (1998). Relationships of goal orientation, metacognitive activity, and practice strategies with learning outcomes and transfer. Journal of Applied Psychology, 83(2), 218-233.

Gerzon, R (1997). Finding serenity in the age of anxiety. New York: MacMillan.

Harris, K. R, & Pressley, M. (1991). The nature of cognitive strategy instruction: Interactive strategy construction. Exceptional Children, March/April, Vol. 57(5), 392-304.

Hembree, R (1988). Correlates, causes, effects, and treatment of test anxiety. Review of Educational Research. 58(1), 47-77.

Hill, K. T. (1 984). Debilitating motivation and testing. A major educational problem - Possible solutions and policy applications. In R Ames & C. Ames (Ms.) Research on motivation in education: Volume 1 (pp. 245-271). New York Academic Press, inc.

Hill, K. T. & Wigfield , A. (1984). Test anxiety: A major educational problem and what can be done about it. The Elementary School Journal. 85(1), 105-126.

Jinks, J. & Morgan, V. (1999). Children's perceived academic self-efficacy: An inventory scale. Clearing House. 72(4),224-230.

Marfo, K., hlulchay, R F., Peat, D., Andrews, J., & Cho, S. (1991). Teaching cognitive strategies in the classroom: A content-based instructional model . in R F. Mulcahy, RH Short, & j. Andrews (Ms.) Enhancing learning and thinking (pp. 68-95). New York: Praeger.

McGuire, D, P., Mitic, W., & Neumann, B. (1987). Perceived stress in adolescents: What normal teenagers worry about. Canada's Mental Health, June, 2-5.

Mealey, D. L, & Host . R (1992). Coping with test anxiety. College Teaching, a(4),147-150.

Mevarech, Z. R. & Fridkin, S. (2006). The effects of IMPROVE on mathematical knowledge, mathematical reasoning and meta-cognition. Meta-cognition Learning, 1, 85-97.

Mueller, J. E. (1992). Anxiety and performance, In A. P. Smith D. M Jones (Eds.)Handbook of human performance: Volume 3: State and Trait (pp. 127-160). New York Academic Press.

Nicaise, M. (1995). Treating test anxiety: A review of three approaches. Teacher Education and Practice. 11 (1),65-81.

Nisbet, J. & Shucbmith, J. (1986). Learning strategies. London: Routledge & Kegan Paul.

Pajares, F., & Kranzler , J. (1995). Self efficacy beliefs and general mental ability in mathematical problem-solving. Contemporary Educational Psychology . 20,326443.

Pintrich, P. R. (2004). A conceptual framework for assessing motivation and self-regulated learning in college students. Educational psychology review, 16(4), 385-407.

Pintrich, P. R. (1995). Understanding self-regulated learning. New Direction for Teaching and Learning. 63,3-12

Pintrich, P. R, & Garda, T. (1993). Intraindividual differences in students' motivation and self-regulated learning .Journal of Educational Psychology, 7, 99-107.

Pintrich. P. R, & Roeser, R W.(1994). Classroom and individual differences in early adolescents' motivation and self-regulated learning. Journal of Early Adolescence. l4(2), 139-162.

Pressley, M., & Wharton-MacDonald, R (1997). Skilled comprehension and its development through instruction. School Psychology Review. 26(3), 448 -467.

Schneider, W., & Bjorklund, D.F. (2003). Memory and knowledge development. In J. Valsiner & K. Connolly (Eds.), Handbook of developmental psychology (pp. 370-403). London: Sage.

Schunk, D. H. (1993). Self-regulation of self-efficacy and attributions in academic settings. In D. EL Schunk and B. J. Zimmeman (Ms.) Self-regulation of learning and performance: Issues and educational applications (pp. 75-99). New Jersey: Lawrence Eribaum.

Schwarzer, R. (2005). Self-efficacy and social support predict benefit finding 12 months after cancer surgery: The mediating role of coping strategies. Psychology, Health & Medicine, 10, 365-375.

Schwarzer, R & Jerusalem, M. (1992). Advances in anxiety theory: A cognitive process approach. In K. Hagtvet & B. T.Johnsen (W.) Advances in test anxiety research: Volume 7 (pp. 2-17). Lisse: Swets & Zeitünger.

Schwarzer, C., van der Ploeg, H. M., & Spieiberger, C. D. (1982). Test anxiety: An overview of theory and research. in R Schwarzer, H. M. van der Ploeg, & C. D. Speilberger (Ms.) Advances in test anxiety research: Volume 1 (pp. 3-9). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Stipek, D. J. & Gralinski, J. H. (199 1). Gender differences in children's achievement-related beliefs and emotional responses to success and failure in mathematics. Journal of Educational Psychology , 83 (3), 361-371.

Stoeber, J., Hutchfield, J., & Wood, K. V. (2008). Perfectionism, self-efficacy, and aspiration level: Differential effects of perfectionistic striving and self-criticism after success and failure Personality and Individual Differences, 45(4), 323-327.

Tobias, S. (1992). The impact of test anxiety on cognition in school learning. In K. A Hagtvet &T.B. Johnson (Ms.) Advances in test anxiety research: Volume 7 (pp. 18-3 1). Amsterdam: Swets & Zeitlinger.

Wendy ,D. (2008). THE SELF-REGUIATION OF TEST ANXEITY USING METACOGNITIVE S'RATEGY INSTRUCTION . Doct. Diss. Edmonton, Alberta

Yaqoub, K. (2005) . Education and career Aspiration of Palastinan and U.S.A. Youth . Journal of Social Psychology Vol. 140 (6). PP 689 – 791.

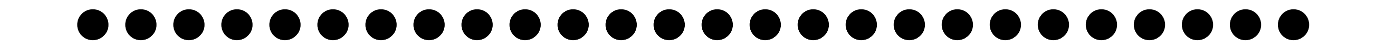
Zeidner, M. (1998). Test anxiety: The state of the art. New York: Plenum Press.

Zeidner, M. & Most, R. (1992). An introduction to psychological testing. In M. Zeidner & R Most (Eds.) Psychological testing: An inside view. (pp. 1- 47). CA: Consulting Psychologists Press, Inc..

Zimmerman, B. J. (1 994). Dimension of academic self-regulation: A conceptual framework for education. in D.H. Schunk & B.J. Zimmerman (Eds.) Self-regulation of learning and performance: Issues and educational applications(pp. 3-21). New Jersey Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

Zimmerman, B. J. (2008). Investigating Self-Regulation and Motivation: Historical Background, Methodological Developments, and Future Prospects. American Educational Research Journal, 45(1), 166-183.

Zimmerman, B. J., Borner, S. & Kovach, R (1996). Developing self-regulated learners: Beyond achievement to self-efficacy. Washington, D. C: Am&-Psychological Association.





قواعد النشر

١ ـ قواعد عامة:

- تصدر الاسكندينافية كمجلة علمية محكمة كل ثلاثة أشهر تحت إشراف المجلس العلمي للجامعة.
- تستقبل المجلة البحوث والدراسات العلمية المتخصصة في مختلف مجالات المعرفة. وتخضع هذه البحوث لمعايير وشروط التحكيم في البحث العلمي الأكاديمي، من متخصصين كل في مجاله، وتطبق فيها شروط المجلات العلمية المحكمة.
- تنظر هيئة التحرير بصلاحية البحوث المقدمة للنشر بالعربية ولغات أجنبية أخرى بعد تحكيمها. ويحق للباحث إعادة نشر بحثه في مواضع أخرى، وفي هذه الحالة يطلب منه الإشارة إلى مصدر نشرها الأصلي أي مجلة الجامعة الاسكندينافية مع رابط المجلة.
- المواد المقدمة للنشر يجب ألا يكون قد سبق نشرها في مجلات ودوريات أخرى.
- تلتزم المجلة بالقيود العلمية والمعايير الأخلاقية، لذلك تعبر المواد المنشورة فيها عن آراء ونتائج مؤلفيها فقط.
- تستقبل المجلة مساهمات قرائها في الأبواب التالية: أفكار وآراء، مراجعة وتحليل كتب، رسائل جامعية وتقارير عن ندوات ومؤتمرات علمية..

٢- التقديم للنشر:

تقدم المادة المقترحة للنشر باللغة العربية أو الإنجليزية مكتوبة على محرر النصوص MS Word بخط Traditional Arabic قياس ١٦ على ورق مقاس A4 مع ترك ٢,٥٤ سم كهامش من اليمين واليسار و ٣,١٨ سم كهامش من الأعلى والأسفل، ومرقمة ترقيما متسلسلا. ويشترط تقديم مستخلصات عن الموضوع بلغتين أحدها العربية، وترقم الأشكال والجداول بشكل متسلسل، وتوضع عناوين الجداول والأشكال والتعليق عليها والمراجع في صفحات مستقلة أو ضمن المتن.

عدد كلمات البحث المقدم للنشر (بدون فراغات) من ٥٠٠٠ إلى ١٠٠٠٠ كلمة (بحسب عداد MS Word).

يرفق الباحث تعريفا موجزاً عنه وسيرة علمية مختصرة.

يبلغ الباحث باستلام بحثه الكترونياً، وبموافقة النشر خلال مدة ٣ أشهر.

أسبقية المواد المرسلة وتنوع الأبحاث والباحثين لغرض التوازن، هي اعتبارات أخرى لأولوية النشر.

٣ – ضوابط الكتابة:

يبوب المقال على النحو التالي:

عنوان المقال، اسم المؤلف (المؤلفين)، عنوان الملف (أو المؤلفين بنفس الترتيب).

ملخص في حدود ٢٠٠ كلمة باللغتين العربية ولغة أجنبية أخرى.

كلمات بحث سريع Key words.

المتن: يستعمل فيه ثلاث مستويات من العناوين أو أقل مع تجنب التذييلات ما أمكن.

يحدد في المتن مواقع الجداول والأشكال إذا كانت خارجه.

الأرقام المستخدمة لتعريف المصطلحات الرياضية تكتب داخل أقواس هلالية ( ) وعلى الحد الملاصق للهامش الأيسر.

الجداول:

ترقم الجداول ترقيما مسلسلا مستقلا عن ترقيم الأشكال خلال المتن، ويكون لكل منها عنوانه أعلى الجدول ومصدره أسفله.

الأشكال:

توضع ضمن المتن أو تقدم منفصلة.

يشار إلى مواضع الأشكال في هامش المتن.

تقدم الأشكال الخطية كصور بجودة تسمح بطباعتها وإظهارها بشكل واضح.

الاختصارات:

]يجب استخدام اختصارات عناوين الدوريات العلمية كما هو وارد في The World List of Scientific Periodicals، كما تستخدم الاختصارات المتعارف عليها دوليا بدلا من كتابة الكلمات كاملة مثل سم، مم، كم، %، وفي حالة استخدام وحدات أخرى غير متداولة فيكتب معادلها بين أقواس مربعة.

المراجع:

يشار إلى المراجع بداخل المتن إما بالأرقام حسب أولوية ذكرها بين قوسين ( ). أو تذكر في متن سطور البحث ويستخدم لها اسم المؤلف (الاسم العائلي مع ذكر السنة). تقدم المراجع جميعها تحت عنوان المراجع في نهاية البحث، وترتب ترتيبا أبجديا وترقم تسلسليا ويكتب كل مرجع كالآتي: اسم المؤلف مبتدئا باسم العائلة ثم الاسم الأول فالأوسط. يلي ذلك إن وجد أسماء المؤلفين الأول فالأوسط فالعائلة، ثم تكتب سنة النشر بين قوسين، يليها عنوان الموضوع واسم المجلة، رقم العدد (المجلد، العدد،

الصفحات) وفي حالة الكتب تذكر جهة النشر. ويمكن الحصول على النماذج من الأعداد المنشورة للمجلة.

الحواشي:

* تستخدم الحواشي لتزويد القارئ بمعلومات توضيحية، ويشار إلى التعليق في المتن بأرقام مرتفعة عن السطر كما في MS Word.

للمراسلة:

الدكتور محمد بابا عمي / أمين التحرير

بريد الكتروني: babaammimed@e-su.no



THE SCANDINAVIAN UNIVERSITY

JOURNAL

FOR THE HUMANITIES, BASIC AND APPLIED SCIENCES

VOLUME 1 NO. 1 - JANUARY 2010